RAPPORT ANNUEL

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Ministère de la Famille et de l'Enfance

Québec

104-01711/

Rapport annuel de gestion

2002-2003

Ministère de la Famille et de l'Enfance

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-41689-9
ISSN : 1481-837X

© Gouvernement du Québec, 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et de l'Enfance pour l'exercice financier 2002-2003.

Le rapport annuel de gestion permet entre autres de rendre compte des principales réalisations de l'année et des résultats obtenus, notamment en ce qui a trait aux services de garde éducatifs, qui accueillent chaque année un nombre plus important d'enfants.

Nous vous assurons que les efforts déployés pour fournir des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens se poursuivront.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et de la Famille,

Claude Béchard

La ministre déléguée à la Famille,

Carole Théberge

Québec, octobre 2003

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

J'ai le plaisir de remettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et de l'Enfance pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2003.

En plus de présenter les divers aspects de l'organisation ministérielle, le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, de la Planification stratégique 2001-2004 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003. La plupart des cibles annuelles ont été atteintes.

Le rapport témoigne de l'engagement et de la compétence dont a fait preuve le personnel du Ministère pour mener à bien ces réalisations et offrir des services de qualité au public.

André Trudeau
Québec, octobre 2003

Déclaration de la direction de la mission « Famille » IX
Rapport de validation du vérificateur interne XI

CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et de l'Enfance

La mission 1
La clientèle 2
Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux 2
L'organisation administrative 4
La gouvernance 6
La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, la Planification stratégique 2001-2004 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 7

CHAPITRE 2 – Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Un personnel courtois 11
Une information claire et accessible 11
Un soutien adapté aux services de garde éducatifs 12
Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs 13
Des services accessibles 14
La confidentialité 15
Une rétroaction des plaintes 16

CHAPITRE 3 – Les résultats à l'égard de la Planification stratégique et du Plan annuel de gestion des dépenses

Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants 19
Les services de garde éducatifs à contribution réduite 19
Le régime québécois d'assurance parentale 25
L'engagement des milieux de travail 26
Orientation 2 : Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention 26
Des services intégrés, adaptés et axés sur la prévention 26
Le soutien au rôle parental 29
Orientation 3 : Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu 31
Les programmes de soutien financier aux familles 31

Orientation 4 : Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires 32
Les services à la clientèle en matière de services de garde éducatifs 32
Les services à la clientèle en matière d'information 33
Orientation 5 : Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées . . . 34
La concertation avec les partenaires gouvernementaux 34

CHAPITRE 4 – L'utilisation des ressources

Ressources humaines 35
Développement des compétences du personnel 36
Ressources financières 37
Ressources informationnelles 39
Ressources matérielles 40

CHAPITRE 5 – Les exigences réglementaires et légales

Accès aux documents et protection des renseignements personnels 41
Politique linguistique 42
Programme d'accès à l'égalité ou plan d'embauche pour les personnes handicapées et les diverses composantes de la société québécoise 43
Suivi des recommandations du Vérificateur général 43

ANNEXE 1

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance, ministre responsable de la Condition féminine et ministre responsable des Aînés 45

ANNEXE 2

Travaux de recherche 47

ANNEXE 3

Répartition régionale des centres de la petite enfance et des garderies, au 31 mars 2003 49

ANNEXE 4

Liste des publications du Ministère 51

DÉCLARATION DE LA DIRECTION DE LA MISSION « FAMILLE »

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relevaient de la responsabilité du sous-ministre de la Famille et de l'Enfance et des sous-ministres adjoints au 31 mars 2003. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats et des contrôles afférents qui sont présentés au regard des objectifs approuvés par la direction du Ministère.

Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance :

- décrit fidèlement la mission et les mandats du Ministère;
- présente les objectifs de la Planification stratégique 2001-2004, du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les résultats afférents et les indicateurs annoncés;
- présente des données exactes et fiables.

Tout au cours de l'année financière, l'équipe de direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle, de manière à assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre et sous-ministres adjoints responsables du contenu, nous avons approuvé le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont été utilisées pour produire ce rapport annuel de gestion.

Le sous-ministre,	La sous-ministre adjointe aux politiques familiales,	Le sous-ministre adjoint aux services à la famille,
André Trudeau	Micheline Gamache	Pierre Michaud

Québec, octobre 2003

Rapport de validation du vérificateur interne

Monsieur André Trudeau
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons examiné l'information et les données présentées dans le rapport annuel de gestion pour l'année terminée le 31 mars 2003. La responsabilité de l'exactitude et de l'intégrité des données comprises dans ce document ainsi que des explications fournies incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des données et la cohérence générale de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés dans le cadre de notre examen. Ce dernier n'avait pas pour objet de vérifier les systèmes de compilation, ni d'évaluer le contrôle interne, ni d'effectuer des sondages.

Notre examen du *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Il a consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant l'information et les données présentées dans ce rapport, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier des mécanismes de compilation des données, à réviser des calculs et à susciter des discussions sur les renseignements fournis.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous laisse croire que les données, les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance ne sont pas plausibles et cohérents à tous égards importants.

Le vérificateur interne,

Denis Jacques
Québec, octobre 2003

CHAPITRE 1

Le ministère de la Famille et de l'Enfance

La mission

La mission du ministère de la Famille et de l'Enfance consiste à valoriser la famille et l'enfance et à favoriser leur plein épanouissement. Par ses interventions, il doit faire en sorte que la société accorde une meilleure place aux familles et aux enfants.

Pour accomplir sa mission, il assume deux grandes responsabilités :

- la coordination interministérielle de la politique familiale québécoise;
- le développement et la mise en œuvre de programmes pour les familles et les enfants.

Le Ministère intervient dans des créneaux d'activités touchant le développement de la petite enfance, la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, le soutien à la responsabilité parentale et le soutien financier aux familles.

Actuellement, les programmes suivants relèvent de sa compétence :

- les services de garde éducatifs à contribution réduite pour les enfants de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle;
- les prestations familiales, c'est-à-dire les allocations familiales pour les enfants de moins de 18 ans et les allocations pour enfant handicapé.

De plus, le Ministère assumera la responsabilité des travaux relatifs à la définition des modalités de mise en œuvre et d'application d'un régime québécois d'assurance parentale.

Le Secrétariat aux aînés, pour sa part, doit favoriser le plein épanouissement et le mieux-être des aînés. À cette fin, il doit susciter une concertation des actions gouvernementales. De plus, il doit concevoir et élaborer un plan d'action, des politiques et des programmes relatifs aux personnes âgées et en assurer la mise en œuvre.

On trouvera à l'annexe 1 la liste des lois et des règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance, ministre responsable de la Condition féminine et ministre responsable des Aînés.

La clientèle

En raison de sa responsabilité de coordination de la politique familiale, le Ministère touche l'ensemble des familles et des enfants.

Les programmes dont il est responsable s'adressent, de façon plus précise :

- aux enfants de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle qui profitent des services de garde éducatifs, ainsi qu'à leurs parents;
- aux familles, particulièrement les familles à faible revenu, qui ont des enfants de moins de 18 ans prestataires de l'allocation familiale;
- aux familles qui ont des enfants présentant une déficience qui les limite de façon importante et durable dans les activités de la vie quotidienne, et qui reçoivent l'allocation pour enfant handicapé accordée jusqu'à ce que l'enfant atteigne 18 ans ou que cesse sa déficience;
- éventuellement, dans le cadre d'un régime d'assurance parentale, aux parents travailleurs, y compris les travailleurs et travailleuses autonomes, à la suite d'une naissance ou d'une adoption.

En raison de sa responsabilité de coordination des actions en faveur des aînés, le Secrétariat aux aînés touche l'ensemble des personnes âgées.

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Le Ministère compte sur plusieurs partenaires pour mener à bien sa mission.

Partenaires gouvernementaux

Le Conseil de la famille et de l'enfance et la Régie des rentes du Québec sont deux partenaires gouvernementaux de premier plan.

- La ministre est responsable du Conseil de la famille et de l'enfance, dont le mandat consiste principalement à la conseiller sur les questions relatives à la famille et à l'enfance et à participer au développement de la politique familiale québécoise. Consultations, études et recherches, production d'avis et de rapports, communication et information constituent les principales activités du Conseil.
- La Régie des rentes du Québec administre la Loi sur les prestations familiales ainsi que les règlements sur les prestations familiales et sur l'allocation pour enfant handicapé, et elle en rend compte dans son rapport annuel de gestion. La Régie collabore aussi avec le Ministère en ce qui touche la définition des modalités d'instauration et d'application d'un régime québécois d'assurance parentale.

Le Conseil travaille aussi avec les autres ministères et organismes gouvernementaux qui contribuent d'une façon ou d'une autre au mieux-être des familles et des enfants. Plus particulièrement, le Réseau gouvernemental des répondants et des répondantes en matière de politique familiale constitue un mécanisme de coordination des interventions gouvernementales qui touchent la famille et l'enfance. Ce réseau regroupe une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux.

Par ailleurs, en ce qui a trait à ses responsabilités relatives aux aînés :

- la ministre est aussi responsable du Conseil des aînés, dont le mandat consiste essentiellement à promouvoir les droits des personnes âgées, leurs intérêts et leur participation à la vie collective ainsi qu'à conseiller la ministre sur toute question qui concerne ces personnes, notamment quant à la solidarité entre les générations, l'ouverture au pluralisme et le rapprochement interculturel. Pour mener à bien son mandat, le Conseil des aînés peut notamment faire des consultations, produire des avis, établir des partenariats et effectuer ou commander des études et des recherches. En outre, il anime 17 tables régionales de concertation des aînés, lesquelles sont appuyées dans leurs actions par les conseils régionaux de développement (CRD).

Partenaires non gouvernementaux

Le Ministère s'associe aussi à des partenaires de divers milieux, notamment :

- les centres de la petite enfance (installations et milieu familial) et les garderies;
- les associations ou regroupements régionaux et nationaux qui représentent des services de garde ou des travailleuses et travailleurs dans ces services;
- les organismes communautaires travaillant auprès des familles, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes du réseau scolaire;
- les conseils régionaux de développement;
- les municipalités;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les conférences administratives des régions.

Une structure de concertation et de suivi de la politique familiale avec des partenaires de ces milieux a pour mandat d'assurer la cohérence et la complémentarité des interventions des partenaires et de les associer au développement de la politique familiale. Cette structure porte le nom de Forum des partenaires de la politique familiale et regroupe des membres d'organismes non gouvernementaux rattachés au secteur communautaire et municipal, au monde du travail, aux associations de services de garde et aux associations représentant les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux. Le Forum comprend également des représentants et représentantes d'une dizaine de ministères et d'organismes gouvernementaux, à titre d'observateurs. Il est présidé par la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance.

De la même façon, le Secrétariat aux aînés a convié un comité interministériel regroupant environ 30 ministères et organismes gouvernementaux à réfléchir sur les enjeux du vieillissement. Pour la réalisation de son mandat, le Secrétariat aux aînés sollicite également la participation d'organismes nationaux telles la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et l'Association québécoise des retraités et préretraités (AQDR), de tables régionales de concertation d'aînés ainsi que d'organismes offrant des services aux personnes âgées.

L'organisation administrative

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Ministère a révisé son organisation administrative et son mode de fonctionnement. Le nouveau plan d'organisation administrative tient compte de l'évolution du Ministère depuis sa création. Il témoigne à la fois de l'importance du développement des services de garde et de l'essor qu'ont pris avec les années d'autres dossiers majeurs. Il traduit aussi la volonté de s'associer aux grands enjeux gouvernementaux, dont celui de la modernisation de l'État, et d'y apporter une contribution active.

Unités administratives

Pour réaliser ses mandats, le Ministère s'appuie sur quatre directions générales, soit celles de la modernisation, du développement de la politique familiale, des services à la famille, et celle des finances et des services à la gestion, ainsi que sur les unités administratives relevant du sous-ministre.

– Unités de soutien relevant du sous-ministre

Dans l'exercice de ses fonctions de gestion et de coordination des activités du Ministère, le sous-ministre a sous sa direction six unités administratives.

La Direction de la vérification interne a comme responsabilité de s'assurer que les ressources sont gérées conformément aux lois, règlements et directives et d'en rendre compte à la haute direction. Elle conseille cette dernière quant à l'efficacité, l'efficience et l'aspect économique des activités, la gestion des risques et des contrôles, les mesures de gouvernance et la sécurité informatique.

Le Secrétariat général a pour mandat de coordonner et d'encadrer les échanges entre les directions générales, le Cabinet de la ministre et le Bureau du sous-ministre. Il doit notamment assurer les contacts avec les organismes centraux en ce qui a trait au cheminement des dossiers ministériels, coordonner les dossiers des relations fédérales-provinciales et des relations internationales et veiller à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Bureau des plaintes a pour mandat d'élaborer la politique ministérielle de traitement des plaintes et de veiller à son application. Cette responsabilité prend la forme d'un soutien et de conseils aux unités administratives, dans le respect de leur autonomie.

La Direction des communications et de la gestion documentaire conseille les autorités sur les orientations et stratégies à adopter en matière de communication de même qu'à l'égard de la gestion documentaire. Dans la réalisation de ses mandats, cette direction compte sur la Direction adjointe des renseignements et du soutien aux communications.

La Direction des affaires juridiques, qui relève du ministère de la Justice, offre une gamme diversifiée de services juridiques dans des domaines variés et spécialisés, notamment en matière de services de garde à l'enfance, d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, de droit administratif, de droit civil et de droit des sociétés.

Le Secrétariat à la condition féminine a pour mission de soutenir le développement et la cohérence des actions gouvernementales en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes. Il a élaboré un plan stratégique distinct. Sa reddition

de comptes sera intégrée au rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, ministère dont il relève depuis le 29 avril 2003.

– Direction générale de la modernisation

La Direction générale de la modernisation a pour mandat de conseiller et d'assister les autorités du Ministère et les unités administratives dans les domaines reliés à la modernisation de la gestion publique et à la gestion des ressources humaines.

Elle coordonne la démarche de modernisation de la gestion publique qui implique l'amélioration des services et se concrétise par un engagement formel auprès de la population, un rapprochement de la clientèle, la reddition de comptes, la simplification maximale des processus, une organisation et une gestion dédiées aux personnes. De plus, elle propose des orientations, élabore des politiques, suggère des priorités d'action et coordonne l'application des programmes et des activités relatifs au développement organisationnel et à la gestion des ressources humaines.

Afin d'assurer la réalisation de ses mandats, la Direction générale de la modernisation s'appuie sur le Bureau du soutien à la modernisation et la Direction du développement organisationnel et des ressources humaines.

– Direction générale du développement de la politique familiale

La Direction générale du développement de la politique familiale a pour mandat de proposer une vision globale de la politique familiale. Elle doit cerner les grandes tendances sociales et économiques touchant les familles, les enfants et les aînés, leurs conditions de vie, leurs besoins immédiats et émergents et elle a la responsabilité de mettre en valeur les mesures implantées ou en voie de l'être. Par ses travaux, elle contribue à concevoir et à développer la politique familiale en tenant compte de l'évolution des besoins. Elle stimule et soutient la concertation, tant avec les partenaires gouvernementaux que les partenaires nationaux du domaine de la famille, des enfants et des aînés.

Elle est constituée du Secrétariat aux aînés et de trois directions, soit la Direction des programmes à la famille et aux aînés, la Direction des programmes à l'enfance et à la jeunesse et la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique. La liste des travaux de recherche se trouve à l'annexe 2.

– Direction générale des services à la famille

La Direction générale des services à la famille est chargée de conseiller et de soutenir le développement, l'organisation, le fonctionnement et l'optimisation des centres de la petite enfance et des autres services de garde et d'offrir l'assistance en matière d'administration des divers programmes d'aide à la famille, à l'enfance et aux aînés et de renseignements aux clientèles du réseau. Elle est aussi responsable de la conception, de l'élaboration et de la mise en œuvre des mesures soutenant la main-d'œuvre du secteur des services de garde subventionnés, telles les politiques de rémunération et de classification et celles concernant les relations de travail et les avantages sociaux.

Cette direction générale se compose de la Direction des politiques de main-d'œuvre et des ressources du réseau, de la Direction de la coordination et du soutien aux services à la famille ainsi que des directions des services à la famille de Montréal, de l'Est, du Sud et du Nord-Ouest.

– Direction générale des finances et des services à la gestion

La Direction générale des finances et des services à la gestion fournit des services d'expertise et de conseil en matière de gestion des ressources financières, matérielles et informationnelles et soutient les gestionnaires dans l'exercice des pouvoirs qui leur sont conférés en ces domaines. Elle est également chargée d'élaborer les normes de financement des services de garde éducatifs, d'optimiser la gestion de leur financement et d'assurer une saine gestion des subventions. Elle fournit des services de conception, de réalisation et d'exploitation des systèmes informationnels pour soutenir la mission du Ministère et assurer l'efficience de l'ensemble de sa gestion.

La direction générale se compose d'un groupe de coordination du support au financement et des trois directions suivantes: la Direction des finances, la Direction des ressources informationnelles et la Direction des subventions et des ressources matérielles.

La gouvernance

Le ministère de la Famille et de l'Enfance applique une méthode de gestion et de contrôle ayant pour objet d'assurer l'atteinte de ses objectifs et de prévenir les situations à risque.

Pour ce faire, le Ministère:

- s'assure, de façon continue, de connaître les besoins de sa clientèle et de ses partenaires;
- définit l'orientation de ses activités par une planification stratégique qui détermine les meilleurs axes d'intervention pour la réalisation de ses mandats;
- fait le suivi des objectifs stratégiques et de leurs résultats à l'aide d'un tableau de bord ministériel, afin de détecter les écarts et d'apporter les correctifs nécessaires;
- effectue tout au long de l'exercice financier un certain nombre de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation;
- assure le suivi des activités et des événements particuliers de manière à prendre les mesures nécessaires pour garantir l'atteinte des objectifs: cette responsabilité incombe au comité de direction présidé par le sous-ministre et aux comités de direction de chaque direction générale;
- s'est doté d'un comité de protection des renseignements personnels et d'un comité de sécurité informatique;
- confie à son Bureau des plaintes le traitement des plaintes de la clientèle et le suivi de celles-ci pour garantir que les correctifs sont apportés;
- a formé un comité de gestion des risques et des contrôles, constitué de cadres du Ministère, dont le rôle est de définir, d'instaurer et d'évaluer la philosophie et la stratégie de contrôle de l'organisation en fonction des risques connus et des orientations gouvernementales et au moyen d'un programme de gestion des risques; le comité doit rendre des comptes à cet égard;

- dispose d'une direction de vérification interne dont le rôle consiste d'abord à conseiller la haute direction sur la gestion, le contrôle et la gouvernance, puis à effectuer des vérifications afin de lui donner l'assurance raisonnable que les activités se déroulent telles qu'elles avaient été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables;
- fait valider par la Direction de la vérification interne les données quantitatives et l'information qualitative présentées dans son rapport annuel de gestion.

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, la Planification stratégique 2001-2004 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Sanctionnée le 30 mai 2000, la Loi sur l'administration publique a rendu obligatoire la publication d'une déclaration de services aux citoyens pour tous les ministères et organismes assujettis à cette loi et qui rendent des services directement à la population ainsi qu'aux entreprises. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère a été rendue publique en avril 2001.

Le ministère de la Famille et de l'Enfance offre des services de renseignements tant aux parents et à la population qu'au personnel et aux administrateurs et administratrices des centres de la petite enfance et des garderies. Ces renseignements concernent les divers services et programmes et, de façon plus précise, le déploiement des services de garde éducatifs. Le Ministère joue aussi un rôle de soutien et de conseil auprès des personnes qui désirent obtenir un permis de service de garde éducatif ou augmenter le nombre de places de garde. Enfin, il verse des subventions aux services de garde éducatifs et leur accorde un soutien à plusieurs titres : interprétation de la loi et des règlements, mise en application des normes de santé et de sécurité, formation des éducatrices et des éducateurs, gestion des conditions de travail de leur personnel ou tout autre besoin lié à la mission du Ministère.

Afin d'offrir des services de qualité, le Ministère s'est fixé plusieurs objectifs :

- Avoir un personnel courtois;
- Diffuser une information claire et accessible;
- Offrir un soutien adapté aux services de garde éducatifs;
- Offrir un soutien à la qualité des services de garde éducatifs;
- Avoir des services accessibles;
- Assurer la confidentialité des renseignements.

De plus, il s'est engagé à recevoir et à traiter les plaintes en toute confidentialité dans des délais raisonnables.

Planification stratégique 2001-2004

La Planification stratégique 2001-2004 a été déposée à l'Assemblée nationale le 4 avril 2001. Voici un résumé de la situation qui prévalait au moment de la publication ainsi que les orientations retenues par le Ministère.

- **Contexte socio-économique des familles**

Premier lieu d'enracinement et de socialisation des enfants, la famille demeure une valeur primordiale pour les Québécois et les Québécoises. C'est elle qui, dès le départ, véhicule la culture et les valeurs d'une société. En 1996, au Québec, près de 1 290 000 familles avaient des enfants. De ce nombre, un peu plus de 947 000 avaient des enfants de moins de 18 ans et quelque 350 000, au moins un enfant de moins de 5 ans.

La situation économique des familles québécoises s'est légèrement améliorée au cours des dernières années; toutefois, elle demeure difficile pour beaucoup d'entre elles. Le taux de pauvreté des familles monoparentales, dont la responsabilité est généralement assumée par les femmes, demeure élevé. Cependant, étant donné le plus grand nombre des familles biparentales, c'est chez ces dernières que l'on trouve le plus de familles pauvres. La pauvreté est souvent source d'inégalité des chances et elle a parfois des conséquences néfastes pour les enfants. Ce contexte a incité le gouvernement à continuer d'intervenir pour améliorer la situation économique des familles et des enfants au moyen de mesures fiscales et de programmes d'aide financière directe ou de subventions aux services destinés aux familles.

La conciliation des responsabilités parentales et professionnelles constitue aussi un enjeu majeur pour le Ministère qui doit, avec ses partenaires, soutenir les parents à cet égard. En effet, quelle que soit la situation familiale, les parents de jeunes enfants travaillent de plus en plus, et cette tendance semble vouloir se maintenir et même s'accentuer. La transformation du marché du travail fait en sorte que de nombreux parents sont confrontés à de nouvelles exigences (formation continue, horaires non usuels, etc.). Dans ce contexte, le Ministère a poursuivi ses efforts pour faciliter la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, laquelle profite également aux employeurs: réduction de l'absentéisme et du stress, réduction du taux de roulement du personnel, amélioration du service à la clientèle et augmentation de la compétitivité. Les milieux de travail sont donc aussi encouragés à offrir davantage de mesures de conciliation famille-travail.

Par ailleurs, les analyses effectuées sur le plan social, économique et démographique montrent que la politique familiale ne peut se limiter aux seules mesures adoptées par le Ministère. La persistance du faible taux de natalité, la montée des unions libres, la hausse du nombre de ruptures, la prise en charge des enfants après la rupture, l'étendue des responsabilités et obligations des parents non gardiens, l'arrivée des familles immigrantes, la présence en plus grand nombre des enfants majeurs à la maison et la diversité des trajectoires familiales sont des phénomènes sur lesquels on doit se pencher. La politique familiale doit évoluer de façon à répondre aux besoins changeants des familles et des enfants.

De plus, l'évolution démographique, notamment en ce qui a trait au vieillissement de la population, est appelée à transformer le cadre social et à susciter des adaptations nombreuses, dans la quasi-totalité des sphères de la vie des collectivités. Compte tenu de l'apparition de nouveaux besoins et de l'accroissement des besoins liés au vieillissement, le défi pour le Secrétariat aux aînés est donc de faire en sorte que les actions gouvernementales soient adaptées aux besoins des aînés.

- **Orientations retenues par le Ministère**

Les enjeux qui ressortent de l'analyse de la situation des familles québécoises ont dicté le choix des orientations retenues dans la Planification stratégique 2001-2004. Elles portent sur la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, les services intégrés, adaptés et axés sur la prévention, le soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu, les services à la clientèle, les liens avec les partenaires et la prise en compte des besoins des personnes âgées. En privilégiant ces orientations, le Ministère voulait que l'effet de son action se fasse sentir rapidement auprès de la population la plus touchée par les différentes situations contraignantes pour les familles, les enfants et les personnes âgées. Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats au regard des objectifs retenus dans chacune des grandes orientations stratégiques.

Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 reprenait les objectifs inscrits dans la Planification stratégique 2001-2004, précisant plusieurs cibles annuelles et actions déterminantes à entreprendre ainsi que quelques indicateurs. En outre, un objectif concernant l'adaptation des milieux de vie aux besoins des familles y était ajouté. Le plan faisait également état de divers travaux d'évaluation portant sur le programme des services de garde éducatifs et celui des prestations familiales. Le présent rapport rend compte de l'atteinte des cibles annuelles ainsi que de la réalisation des travaux d'évaluation.

CHAPITRE 2

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Un personnel courtois

Objectif : *Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.*

De façon générale, le personnel établit des relations harmonieuses avec la clientèle et les partenaires. Toutefois, au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a retenu 17 plaintes se rapportant à la conduite des membres de son personnel. Dix de ces plaintes faisaient état d'un manque de respect ou d'un manque de courtoisie dans des communications avec un partenaire ou un citoyen. Ces plaintes ont été transmises à la supérieure immédiate ou au supérieur immédiat de chaque employée ou employé concerné. Une rencontre a lieu avec celle-ci ou celui-ci et, au besoin, des mesures correctives sont prises.

Une information claire et accessible

Objectif : *Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions.*

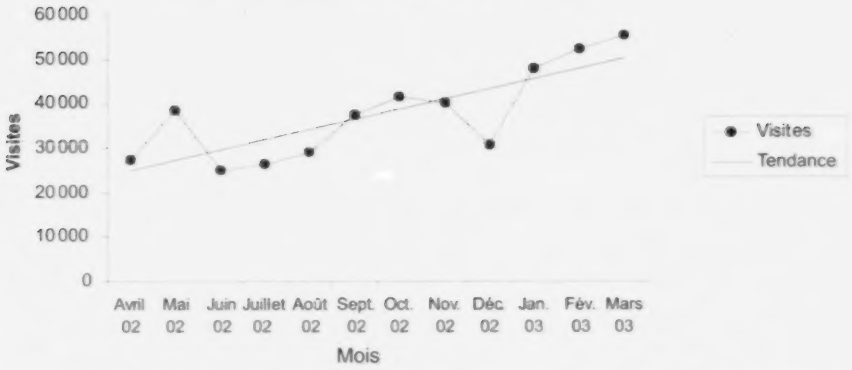
Cet objectif semble atteint. En effet, le Ministère a enregistré une seule plainte relative à la clarté d'une communication écrite concernant le versement des subventions aux responsables de service de garde (RSG). Des renseignements supplémentaires ont été fournis au plaignant pour éclaircir l'information fournie à l'origine.

Objectif : *Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.*

Le Ministère rend systématiquement disponible l'information récente dans son site Internet et la met constamment à jour. L'intérêt pour ce site est manifeste, comme l'indique le tableau suivant.

Indicateur	**Résultats**			
	Total annuel	**Nombre de visites / mois**		
Nombre de visites		Moyen	Plus bas	Plus haut
2001-2002	228 086	19 007	13 287 (août 2001)	29 332 (janvier 2002)
2002-2003	451 427	37 619	25 106 (juin 2002)	55 197 (mars 2003)

Évolution du nombre de visites du site Internet



Le graphique de l'évolution du nombre de visites montre clairement que la population utilise de plus en plus le Web pour télécharger les publications électroniques, se renseigner sur les programmes et services offerts ou, tout simplement, pour entrer en contact avec le Ministère. Le nombre de visites a presque doublé par rapport à celui de l'année précédente, passant de 228 086 à 451 427.

En juillet 2002, le Ministère a lancé officiellement son nouveau site Internet. Le site présente désormais une information adaptée aux besoins des principaux segments de clientèle dans trois portails thématiques : *Familles*, *Services de garde* et *Aînés*.

Ce nouveau site permet de mieux présenter l'information relative à ses programmes et services pour chaque segment de clientèle. Par ailleurs, afin d'améliorer la qualité des services offerts et de l'information diffusée à sa clientèle, il a développé plusieurs applications Web, notamment le *Répertoire d'activités extérieures dans les centres de la petite enfance et les garderies*, et il a fait une refonte complète du *Répertoire des centres de la petite enfance et autres services de garde*. Le nouveau répertoire, lancé en fin d'année, permet aux parents d'obtenir les coordonnées de tous les établissements de garde à proximité de leur domicile ou de leur lieu de travail. Il présente aussi bien les services de garde en fonction que ceux qui ouvriront au cours des 24 prochains mois. Le système produit une carte indiquant l'emplacement des services de garde. Ce localisateur de services de garde est mis à jour chaque semaine alors que le répertoire précédent l'était une fois l'an.

Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

Objectif : *Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied ou dans la consolidation d'un service de garde éducatif.*

Le soutien au démarrage et à la consolidation de services de garde demande de nombreuses interventions du personnel. Six plaintes ont été déposées par des partenaires non gouvernementaux ou des parents utilisateurs relativement au manque d'écoute et de soutien dans des situations problématiques. Ce nombre peut être considéré comme minime dans le contexte du développement intensif des services de garde.

Objectif : *Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.*

Indicateurs	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Nombre de nouveaux permis délivrés	25	43
Nombre de permis délivrés dans les délais prescrits	24	42

Au cours de l'année 2002-2003, le ministère de la Famille et de l'Enfance a délivré des permis à 43 nouveaux établissements (34 centres de la petite enfance et 9 garderies).

Quarante-deux de ces permis ont été délivrés au cours des deux semaines suivant la présentation d'un dossier complet et conforme, soit entre un jour et quatorze jours. Le 43e a été délivré le seizième jour.

Cinq permis ont été délivrés en milieu autochtone; un de ces établissements relève de l'Administration régionale Kativik (ARK).

Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

Objectif : *Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.*

Indicateurs	Résultats 2002-2003	
	Premier semestre	Dernier semestre
Nombre de services de garde à inspecter	8	3
Nombre de services de garde inspectés dans un délai de six mois	6	3

Dans les six mois suivant la délivrance d'un nouveau permis, un inspecteur ou une inspectrice se rend sur place pour faire une première évaluation de la qualité, dans un but d'information et de prévention. Cette visite permet de cerner au plus tôt les problèmes qui surviennent dans un nouveau service de garde et de lui donner l'assistance requise. Il est à noter qu'aucune inspection n'a lieu lorsque le permis ne prévoit que des services de garde en milieu familial ou dans le cas d'un service de garde autochtone.

Quinze nouveaux permis ont été délivrés entre le 1er octobre 2001 et le 31 mars 2002. Des huit établissements qui devaient faire l'objet d'une inspection, six ont été inspectés dans les six mois suivant leur ouverture, un après sept mois et le dernier, dans un délai de neuf mois. Les sept autres ne prévoyaient que des services de garde en milieu familial.

Trois des quinze établissements auxquels des permis ont été délivrés entre le 1er avril 2002 et le 30 septembre 2002 devaient faire l'objet d'une inspection. Ceux-ci ont été visités dans les six mois suivant leur ouverture. Parmi les douze autres, trois n'ont pas été inspectés, car il s'agissait de services de garde autochtones et les neuf autres n'offrent que la garde en milieu familial.

De plus, dans le cadre du programme d'inspection de la qualité, une visite d'inspection à l'improviste est prévue dans les six mois précédant le renouvellement d'un permis. Depuis février 2003, cette visite doit comprendre

également la vérification du volet milieu familial. Par ces visites d'inspection, on veut s'assurer que les services de garde se conforment pleinement à la réglementation et offrent une qualité de service satisfaisante.

Des visites d'inspection se font également à l'occasion du traitement des plaintes. Ces dernières peuvent concerner des services de garde titulaires d'un permis mais aussi des services de garde non régis. Dans tous les cas, les plaintes sont traitées conformément à la politique et à la procédure administrative de traitement des plaintes du Ministère.

Des services accessibles

Objectif : *Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.*

Indicateur							**Résultats**		**Résultats**	
							2001-2002		**2002-2003**	
Temps moyen d'accès à une préposée ou un préposé[1]							77 secondes		134 secondes	
Année	Nombre d'appels			Attente en secondes			Attente en pourcentage[1]		Taux d'abandon	Nombre de secondes avant abandon
	réponses	abandons	total	moyenne	+ court	+ long	- de 3 minutes	3 minutes et +		
2001-2002	48 321	9 286	57 607	77	0	1 876	86 %	14 %	16 %	128
2002-2003	54 326	21 506	75 832	134	1	2 968	62 %	38 %	28 %	152

1. Le calcul du temps moyen d'accès à une préposée ou un préposé et du pourcentage de temps d'attente tient compte du temps d'attente des appels abandonnés.

Les données présentées excluent la période du mercredi, de 8 h 30 à 10 h, puisque le service est fermé pour permettre la tenue de réunions de formation et de mise à niveau.

Les écarts entre les résultats de 2001-2002 et ceux de 2002-2003 sont dus à une combinaison de deux facteurs : l'augmentation importante du nombre d'appels reçus (32 % de plus qu'en 2001-2002) et une diminution du nombre de préposés disponibles (de 4,2 préposés en moyenne en 2001-2002 à 3,5 préposés en 2002-2003).

Les demandes de renseignements sur les activités et les programmes du Ministère se font principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou dans les quelque 40 salons et expositions auxquels il participe annuellement. De plus, comme on peut le voir dans les statistiques portant sur le nombre de visiteurs du site Web, de plus en plus de gens l'utilisent comme source de renseignements. Notons que la *Foire aux questions* du site Web comportait en mars 2003 plus de 75 questions et réponses alors que l'année précédente, on n'en trouvait qu'une dizaine. L'ensemble de ces moyens a connu une augmentation importante :

- téléphone : augmentation de 32 % du volume;
- courriel : augmentation de 57 % du volume;
- Internet : augmentation de 98 % du nombre de visiteurs.

Ce phénomène n'est pas sans avoir des répercussions sur le service.

En 2002-2003, il y a eu 18 225 appels de plus qu'en 2001-2002. Malgré cela, 62 % des appels ont quand même obtenu une réponse dans un délai de moins de trois minutes (moyenne de 134 secondes). On remarque que les personnes qui n'obtiennent pas de réponse immédiate mettent fin à l'appel lorsque l'attente dépasse en moyenne 152 secondes. On peut présumer qu'un certain nombre d'entre eux préfèrent rappeler.

Par ailleurs, au cours de l'année 2002-2003, une seule plainte a porté sur l'accès téléphonique. Celle-ci est survenue au début de la période des vacances estivales et des mesures correctives ont été prises immédiatement, afin d'assurer l'accès à ce service dans les délais prévus.

Objectif : *Répondre dans un délai de dix jours ouvrables à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.*

Indicateur	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Délai moyen de réponse (jours ouvrables)	6 jours	7 jours

Année	Nombre de courriels et de lettres reçus	Délai de réponse (jours ouvrables)			% de courriels et de lettres auxquels on a répondu		Délai moyen de réponse (jours ouvrables)	
		moyen	+ court	+ long	10 jours et -	+ de 10 jours	6 premiers mois	6 derniers mois
2001-2002	2568	6	0	24	87 %	13 %	11	1,5
2002-2003	4023	7	0	37	77 %	23 %	8	5

Le nombre de courriels s'est accru de 57 % en 2002-2003, passant de 2568 demandes à 4023. Alors que le délai moyen de réponse était de huit jours ouvrables au cours des six premiers mois de l'année, il est descendu à cinq jours dans les six derniers mois. Pour l'ensemble de l'année, le délai de réponse moyen aux demandes de renseignements par courriel a été de sept jours ouvrables, soit dans le délai maximal fixé.

La confidentialité

Objectif : *Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.*

Mis à jour au cours de l'année 2002-2003, le mandat du comité ministériel présidé par le sous-ministre est axé sur l'éthique, l'accès aux documents et la gestion de l'information en plus d'intégrer la coordination des activités assurant la protection des renseignements personnels. En ce qui a trait à la gestion de l'information, le comité ministériel a coordonné la mise en œuvre des orientations gouvernementales en matière de sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques qui concernent, entre autres, la protection des renseignements personnels.

Dans le cadre du plan d'action annuel du Ministère, des capsules d'information ont été diffusées dans l'intranet au cours de l'automne 2002 pour rappeler au personnel ses obligations en matière de protection des renseignements relatifs aux personnes physiques aussi bien que morales, tels les établis-

sements de garde. On a mis à l'essai, pendant quelques semaines, une « Foire aux questions » pour en vérifier la pertinence et l'efficacité comme outil de sensibilisation.

Par ailleurs, le Ministère a reçu une seule plainte relative au respect de la confidentialité des renseignements se rapportant à un service de garde. Après vérification, aucune mesure corrective ne s'est avérée nécessaire.

Une rétroaction des plaintes

Objectif : *Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents.*

Au cours de l'année 2002-2003, on n'a reçu aucune plainte portant sur le non-respect de la confidentialité des renseignements obtenus en relation avec le traitement d'une plainte.

Un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements nominatifs est signé par le plaignant ou la plaignante lorsque l'examen de la plainte l'exige. Si la personne préfère conserver l'anonymat, elle est informée que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible de la joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire le suivi de sa plainte.

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte sont versés au dossier « plainte », qui est confidentiel. La conservation des dossiers est centralisée au Bureau des plaintes, dans un lieu sécurisé. Seul un membre du personnel autorisé à cette fin peut avoir accès aux renseignements que contient ce dossier, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Objectif : *Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants.*

Indicateurs	**Résultats**	
	2001-2002	2002-2003
Taux de ces plaintes traitées rapidement et prioritairement	100 %	100 %

La procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services de garde éducatifs définit une urgence comme étant une « situation qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants, et qui exige une intervention immédiate ou dans les 24 heures ».

Au cours de l'année 2002-2003, six plaintes ont reçu la mention « urgence ». Dans tous ces cas, une intervention a été faite dans les 24 heures suivant la réception de la plainte.

Objectif : *Communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci.*

Indicateurs	Résultats	
	2001-2002	2002-2003
Taux de communication avec le plaignant ou la plaignante, suivant la réception de sa plainte, dans un délai de cinq jours ouvrables	76,2 %	95 %

Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte au Bureau des plaintes, l'unité administrative désignée pour l'examen doit faire parvenir un accusé de réception au plaignant ou à la plaignante.

En 2002-2003, 95 % des plaignants dont la plainte a été retenue ont reçu un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de leur plainte. Cela représente une augmentation de 24,7 % comparativement à l'année 2001-2002.

Depuis le 1er avril 2002, les politiques et procédures administratives de traitement des plaintes s'appliquent à toutes les unités administratives du Ministère.

Au cours de l'année, le Bureau des plaintes a fait la tournée des unités administratives qui ont à traiter des plaintes, pour mieux leur faire connaître son mandat et la politique de traitement des plaintes relatives aux services offerts par le Ministère et pour les sensibiliser à leur rôle en la matière. L'appropriation de la pratique qui consiste à envoyer un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables semble acquise.

Objectif : *Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.*

Indicateurs	Résultats	
	2001-2002	2002-2003
Taux de rétroaction auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 45 jours ouvrables	78,5 %	89,5 %

La personne affectée à l'examen d'une plainte doit communiquer au plaignant ou à la plaignante le résultat partiel ou complet de l'examen effectué et des mesures prises, dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte au Bureau des plaintes. Le résultat de l'examen est communiqué verbalement; il peut l'être par écrit à la demande du plaignant ou de la plaignante.

Au cours de l'année 2002-2003, pour 89,5 % des plaintes retenues, le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant ou à la plaignante dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, ce qui représente une augmentation de 14 % comparativement à l'année 2001-2002.

Pour assurer l'atteinte des différents objectifs liés au traitement des plaintes, le Ministère a consolidé l'application de ses politiques et procédures administratives de traitement des plaintes par divers moyens :

- séances de formation et d'information à l'intention des répondants et répondantes désignés pour le traitement des plaintes, séances qui ont porté tant sur les politiques et procédures administratives de traitement des plaintes que sur l'utilisation du système informatisé de gestion des plaintes (SIGP);
- assistance et soutien auprès des unités administratives;
- mise en place de mécanismes de contrôle de la qualité et évaluation du taux de performance, en vue de faire apporter les ajustements nécessaires.

CHAPITRE 3

Les résultats à l'égard de la Planification stratégique et du Plan annuel de gestion des dépenses

Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants

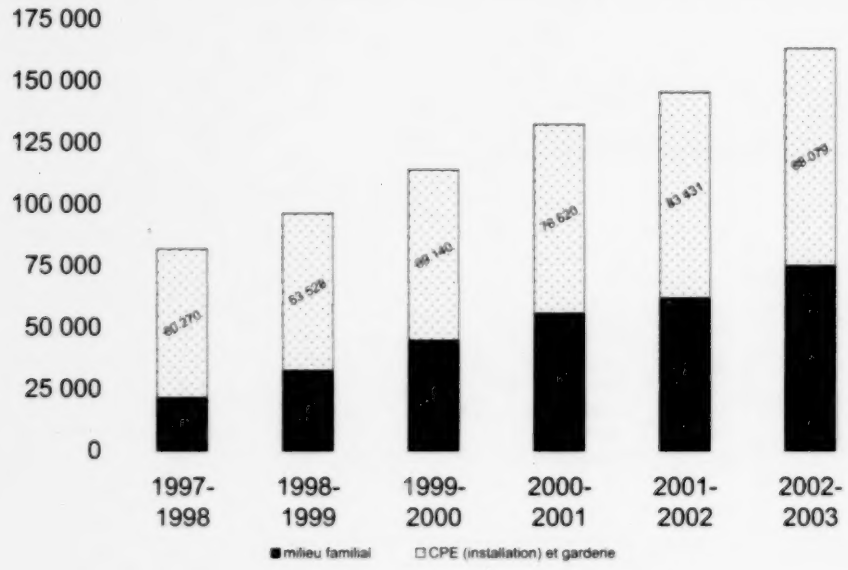
Axe d'intervention : Les services de garde éducatifs à contribution réduite

Objectif 1.1 : *D'ici avril 2004, faire en sorte que 174 000 places soient disponibles dans les services de garde éducatifs à contribution réduite.*

Indicateur	Cible	Résultats cumulatifs	
	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Nombre de places créées	162 124	145 624[1]	163 434[2]

1. Les résultats 2001-2002 étaient de 146 600 places, soit 145 624 places à contribution réduite financées et 976 places non financées.
2. Les résultats 2002-2003 étaient de 165 054 places, soit 163 434 places à contribution réduite financées et 1620 places non financées.

Évolution du nombre de places à contribution réduite financées[1] en service de garde de 1997-1998 à 2002-2003



1. Les résultats présentés antérieurement comprenaient les places non financées.

La cible annuelle de 162 124 places a été atteinte et même dépassée puisque le nombre total se chiffre à 163 434. En effet, 17 810 places se sont ajoutées dans les services de garde éducatifs, portant ainsi le nombre de places à contribution réduite à 88 079 en installation et en garderie et à 75 355 dans les services de gardes en milieu familial coordonnés par les centres de la petite enfance. La répartition régionale du nombre de places disponibles est présentée à l'annexe 3.

CHAPITRE 3

Les résultats à l'égard de la Planification stratégique et du Plan annuel de gestion des dépenses

Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants

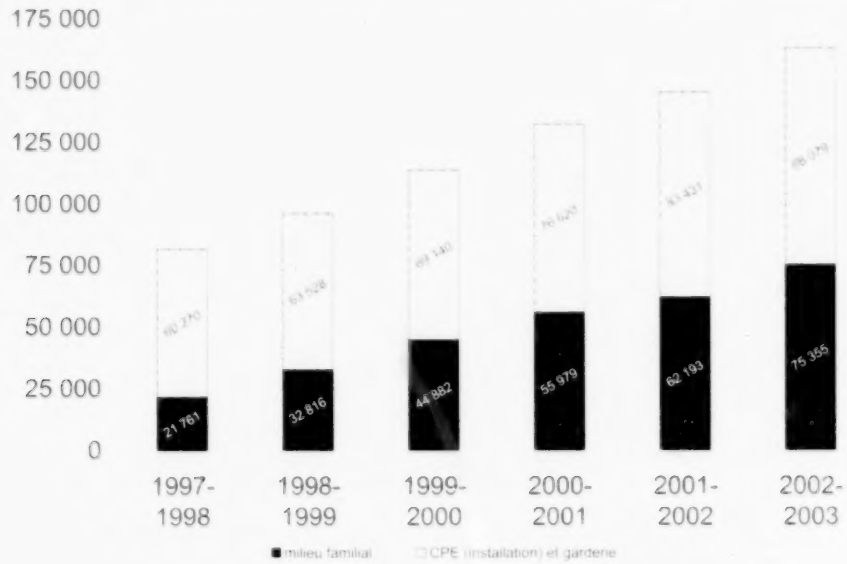
Axe d'intervention : Les services de garde éducatifs à contribution réduite

Objectif 1.1 : *D'ici avril 2004, faire en sorte que 174 000 places soient disponibles dans les services de garde éducatifs à contribution réduite.*

Indicateur	Cible	Résultats cumulatifs	
	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Nombre de places créées	162 124	145 624	163 434

1. Les résultats 2001-2002 étaient de 146 000 places, soit 145 624 places à contribution réduite financées et 976 places non financées.
2. Les résultats 2002-2003 étaient de 163 354 places, soit 163 434 places à contribution réduite financées et 1 920 places non financées.

Évolution du nombre de places à contribution réduite financées[1] en service de garde de 1997-1998 à 2002-2003

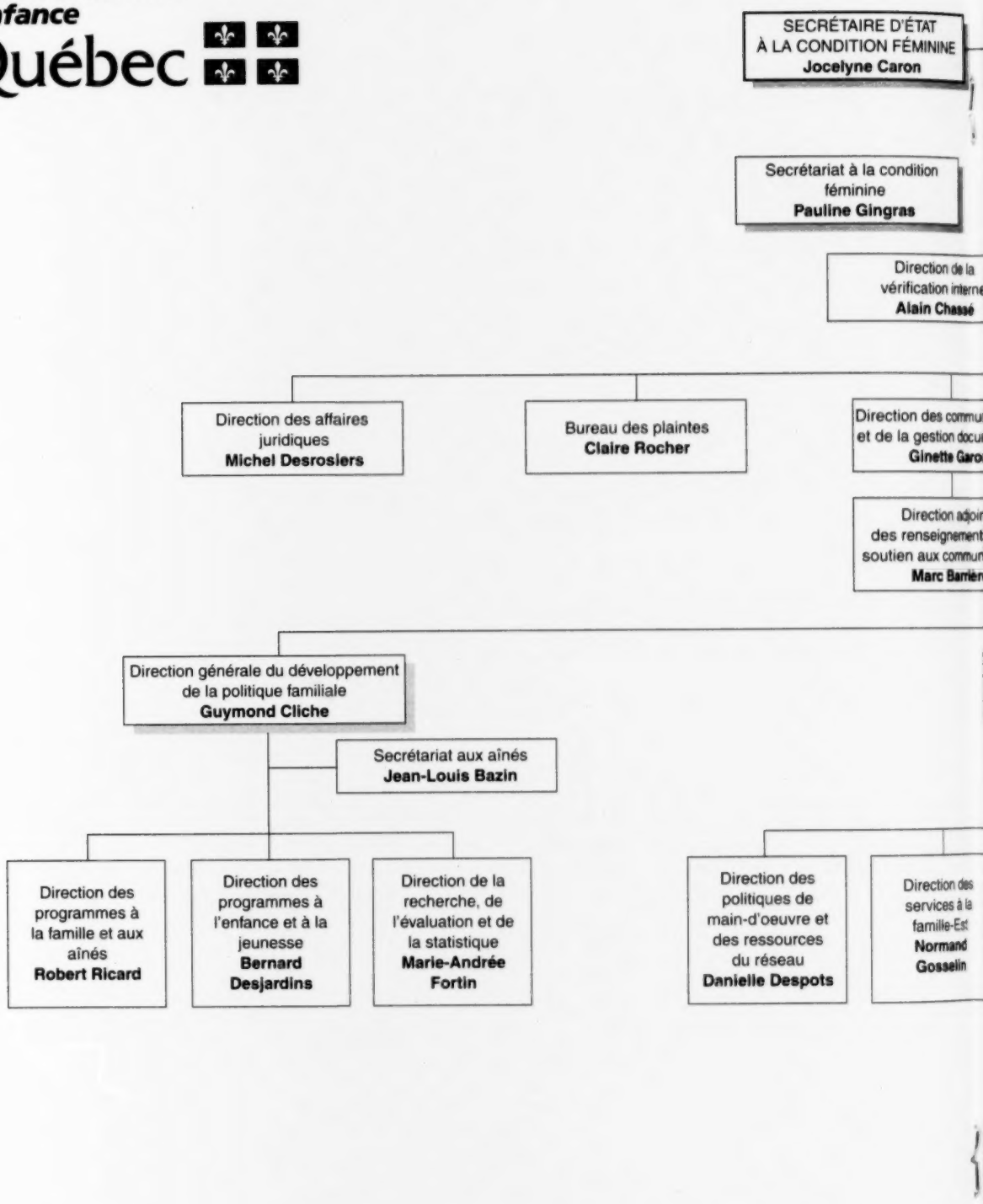


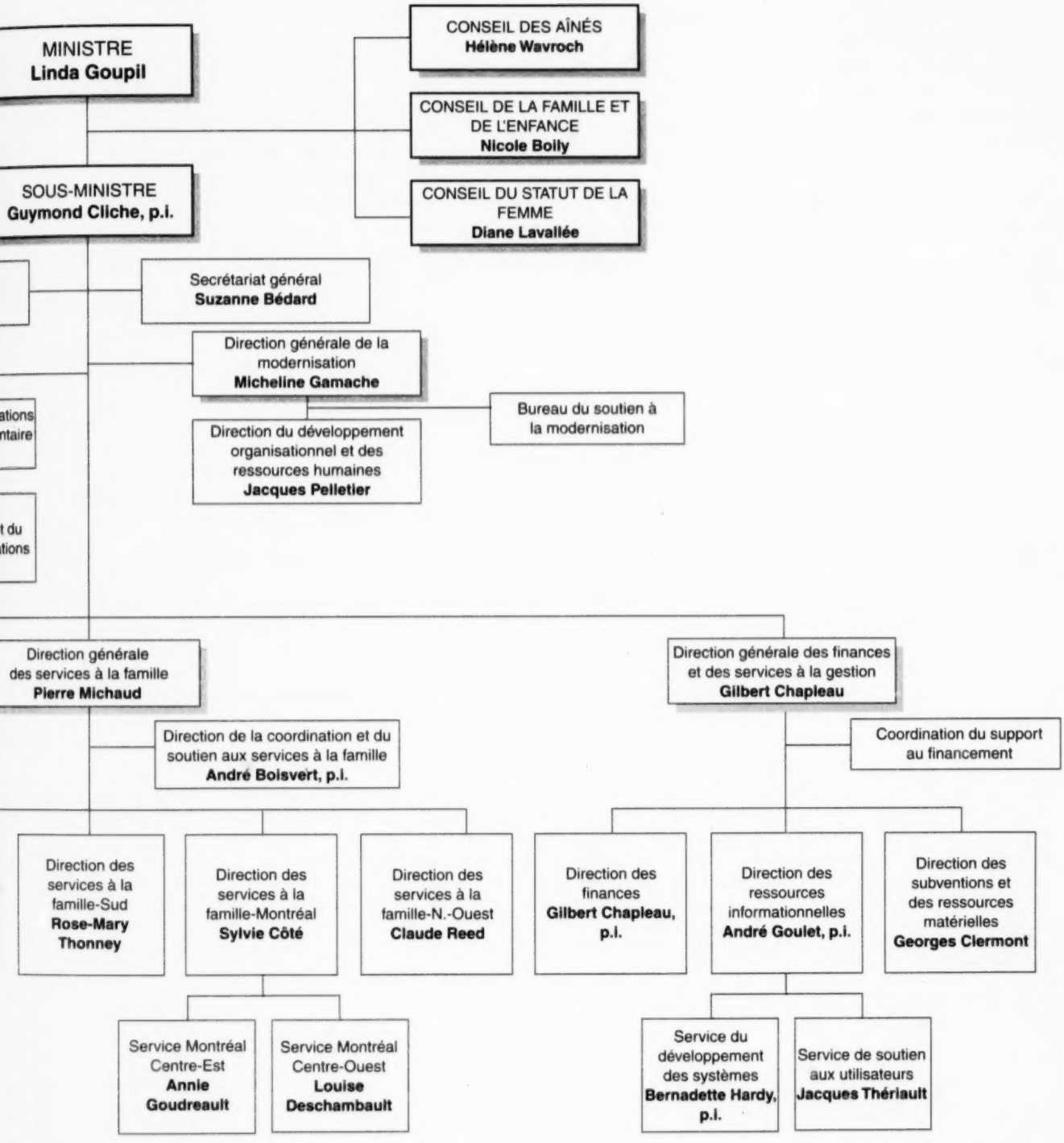
1. Les résultats présentés antérieurement comprenaient les places non financées.

La cible annuelle de 162 124 places a été atteinte et même dépassée puisque le nombre total se chiffre à 163 434. En effet, 17 810 places se sont ajoutées dans les services de garde éducatifs, portant ainsi le nombre de places à contribution réduite à 88 079 en installation et en garderie et à 75 355 dans les services de gardes en milieu familial coordonnés par les centres de la petite enfance. La répartition régionale du nombre de places disponibles est présentée à l'annexe 3.

Ministère de la Famille et de l'Enfance

Québec





Titulaires en date du 17 février 2003

Autres résultats en relation avec l'objectif

Programme de financement global des immobilisations (PFGI)

Pour favoriser la création rapide et à meilleur coût de places en service de garde, réduire l'ampleur de l'augmentation des coûts et préserver la valeur des investissements publics par un programme de maintien des actifs, le Ministère a instauré le Programme de financement global des immobilisations (PFGI). Grâce à ce programme, les CPE peuvent obtenir du financement préapprouvé pour leurs projets d'immobilisations, ils disposent de normes et de barèmes pour l'élaboration des projets et ils sont sûrs d'avoir les fonds nécessaires pour rembourser les prêts contractés.

Le PFGI représente un changement important par rapport au mode de financement antérieur. Auparavant, les CPE devaient chercher le financement par leurs propres moyens et le Ministère accordait une subvention d'investissement qui représentait généralement la mise de fonds de l'établissement. Le solde était financé au moyen de la subvention de fonctionnement.

Au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a autorisé le démarrage de 263 projets d'immobilisation dans 232 CPE (certains CPE ayant plus d'un projet), pour une valeur totale de 129,7 M$. Plus de la majorité de ces projets visaient une augmentation du nombre de places (84 % du nombre de projets et 85,3 % du budget). À terme, ces projets devraient permettre de créer 9215 places en installation.

Projet d'évaluation de la qualité des services de garde éducatifs

La qualité des services de garde éducatifs peut influer sur le développement des enfants, selon diverses études sur la question. Comme prévu dans le Plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère a entrepris d'évaluer la qualité des services de garde régis afin de faire ressortir les forces et les difficultés des milieux de garde et de soutenir, de façon plus éclairée, l'amélioration des services. C'est dans cette optique qu'a été lancée l'enquête *Grandir en qualité*, menée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour le compte du Ministère, avec la collaboration des associations représentant les services de garde. Un échantillon de 900 installations de centres de la petite enfance, garderies et milieux familiaux, choisis au hasard dans tout le Québec, ont reçu la visite d'observatrices formées à l'utilisation des outils de mesure.

Au cours de l'année 2002-2003, on a mis la dernière main aux instruments de mesure et au protocole d'enquête, qui ont aussi été prétestés. Le prétest s'est déroulé au printemps 2002 dans 100 milieux de garde. Après les modifications consécutives au prétest, l'enquête a débuté en mars 2003 et s'étend sur une période de trois mois. Un premier rapport sur les résultats de l'enquête sera produit par l'ISQ en mai 2004.

Responsabilités relatives à la santé et à la sécurité

Conformément à la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, le Ministère doit promouvoir la qualité des services de garde éducatifs, en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui les fréquentent. Compte tenu de l'importance de ces aspects, le Ministère élabore divers documents d'information, guides, protocoles comme outils de référence et de sensibilisation et les met à la disposition des responsables des services de garde, y compris ceux du milieu familial, et des professionnels de la santé qui en suivent les enfants. Au besoin, il fait modifier les règlements.

Ces travaux se font en collaboration avec plusieurs partenaires gouvernementaux : Comité de prévention des infections en centre de la petite enfance relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), ministère de l'Environnement (MENV) et autres instances concernées (Hôpital de Montréal pour enfants, Association des pédiatres du Québec, Ordre des pharmaciens et des pharmaciennes du Québec, Association des CLSC et des CHSLD du Québec, Conférence des régies, personnes provenant des milieux de garde, Croix-Rouge, Comité provincial de prévention des traumatismes). Les outils diffusés au cours de l'année 2002-2003 sont présentés à l'annexe 4.

Compte tenu de la nécessité de mettre les enfants à l'abri des abus de toute nature, notamment les agressions sexuelles et la violence, la collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, la Sûreté du Québec et d'autres autorités qui ont une fonction de protection de l'enfance, comme le MSSS et les centres jeunesse, se poursuit. Les corps policiers procèdent aux vérifications des empêchements (comportements, mises en accusation ou déclarations de culpabilité) des administrateurs, des propriétaires et du personnel des services en installation ainsi que des personnes concernées par la garde en milieu familial. Ces travaux font état de multiples engagements pris par le Ministère et ses collaborateurs pour faciliter l'application des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* et de l'*Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique*.

Objectif 1.2 : *D'ici juin 2002, établir la pertinence et la possibilité d'offrir des services de garde diversifiés et selon des horaires non usuels en évaluant les projets-pilotes qui permettent d'expérimenter ce type de service.*

Indicateur	Cible	Étape	Résultat
Rapport d'évaluation des projets-pilotes	Juin 2002	Dépôt du rapport	Juin 2002

L'augmentation du travail atypique a amené le Ministère à expérimenter, de manière encadrée, la garde à horaires non usuels et à évaluer l'expérience. L'évaluation devait permettre de juger de la pertinence et de la faisabilité d'offrir plus de services de garde le soir, la nuit et la fin de semaine. L'évaluation des dix projets-pilotes de garde à horaires non usuels, amorcée en 2001-2002, s'est terminée en 2002-2003. L'INRS-Urbanisation, Culture et Société a déposé son rapport d'évaluation en juin 2002. Ce rapport traite de la fréquentation de la garde à horaires non usuels dans le cadre des projets-pilotes, des caractéristiques des parents utilisateurs, de l'adaptation des enfants à la garde de soir et de nuit, de l'application du programme éducatif dans la garde de soir et de nuit, des exigences particulières de la gestion de la garde à horaires non usuels pour les CPE ou les garderies qui offrent ces services, des points forts et des difficultés constatés dans les projets-pilotes, selon les divers acteurs concernés. Le rapport présente d'abord une analyse transversale de ces thèmes, c'est-à-dire une analyse de l'ensemble des projets-pilotes, puis une analyse cas par cas de chacun des projets.

Au terme de l'évaluation, on constate une fréquentation de la garde à horaires non usuels qui varie d'un projet à l'autre et d'une plage horaire à l'autre. La garde de nuit a été peu utilisée dans les cas où on l'offrait. Les enfants gardés le soir et la nuit se sont bien adaptés. Dans l'ensemble des projets-pilotes, les parents ont exprimé une grande satisfaction à l'endroit des services reçus. Ils ont notamment apprécié la sécurité et la stabilité de la garde, ainsi que le coût avantageux des

services (garde à 5 $). Notons que les familles monoparentales constituaient une proportion assez importante des familles utilisatrices dans les projets-pilotes.

Les gestionnaires des CPE et des garderies ont souligné le travail supplémentaire occasionné par les horaires non usuels, particulièrement en ce qui concerne la gestion des horaires irréguliers en conjonction avec les horaires de travail des éducatrices.

Les milieux offrant de la garde à horaires non usuels, notamment les services ayant participé aux projets-pilotes, sont encouragés à maintenir leur offre de service dans le cadre des règles budgétaires actuelles et dans la mesure où elles répondent à un besoin.

On donne actuellement la priorité au développement des services de garde habituels. Il est difficile, en effet, de déterminer avec exactitude l'ampleur des besoins en matière de garde de soir, de nuit et de fin de semaine, car jusqu'à maintenant aucune enquête n'a porté spécifiquement sur cette question. Par ailleurs, d'après l'Enquête sur les besoins des familles en matière de services de garde, réalisée en 2000 par l'ISQ à la demande du Ministère, il ressort que, pour les parents utilisant régulièrement les services de garde, seulement 1,5 % des enfants sont gardés en dehors des horaires habituels, principalement le soir et 1,2 % ont d'autres besoins de garde (garde occasionnelle ou transitoire pour de courtes périodes en dehors de l'horaire habituel).

Objectif 1.3 : *D'ici 2004, poursuivre les efforts de soutien des centres de la petite enfance et des garderies dans le développement de la qualification du personnel éducateur et des compétences des gestionnaires.*

Le « Projet majeur de formation », d'une durée de trois ans destiné aux membres du personnel des centres de la petite enfance et menant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC) en techniques d'éducation à l'enfance, a pris fin en juin 2002. Dans le cadre de ce projet, 819 participantes et participants étaient inscrits au programme de formation. De ce nombre, 398 ont obtenu leur diplôme, 344 étaient en voie de l'obtenir ou l'obtiendront d'ici décembre 2003 et 77 ont abandonné.

On observe une augmentation significative du nombre de titulaires d'une AEC en 2001-2002 (1149) par rapport à 2000-2001 (918). Ces données ont été compilées à partir d'une enquête effectuée par le Ministère en octobre 2002 auprès de 34 établissements d'enseignement collégial qui offraient le programme d'AEC (toutes catégories) en 2000-2001 et 2001-2002. Trente établissements ont répondu au questionnaire. De plus, une nouvelle attestation d'études collégiales en techniques d'éducation à l'enfance (AEC-TEE), dont le programme de formation de 1200 heures est basé sur l'approche des compétences, vise à réduire les disparités entre les différents programmes de formation menant à l'AEC. Les cours menant à cette AEC se donnent actuellement dans la majorité des collèges.

Selon les données du ministère de l'Éducation, le nombre d'inscriptions de 1999 à 2002 au DEC en techniques d'éducation à l'enfance est à la hausse; par conséquent, le nombre de diplômés devrait augmenter.

Pour soutenir le développement professionnel et contribuer du même coup à l'atteinte des objectifs de qualité dans les centres de la petite enfance, le Ministère a élaboré un guide de développement des compétences pour les personnes responsables du soutien pédagogique dans les centres de la petite enfance. Le travail des responsables du soutien pédagogique est d'autant plus

important qu'il constitue le pivot permettant de soutenir l'implantation du Programme éducatif des centres de la petite enfance et de concevoir les applications conformément à ce programme-cadre. C'est pourquoi le Ministère a procédé à plusieurs consultations afin d'élaborer un profil des compétences, une grille d'autoévaluation et un guide de développement des compétences pour cette fonction. La production et la diffusion du guide ont cependant dû être reportées en raison des travaux en cours relativement à la Loi sur l'équité salariale.

Actuellement, les données au 31 mars 2003 relatives au respect du ratio de personnel qualifié, soit 2/3 en CPE et 1/3 en garderie, ne sont pas disponibles. Par conséquent, on ne peut évaluer la performance en regard des cibles fixées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance

Afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et qualifié, le Ministère a préparé un projet de loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance, après avoir négocié une entente de principe en juin 2002 avec les représentants et représentantes des associations syndicales et patronales. La loi, sanctionnée le 11 décembre 2002, prévoit que le Ministère peut participer à l'établissement, au maintien et au financement de ce régime, qui est entré en vigueur le 1er avril 2003.

Pour assurer l'implantation et la mise en œuvre du régime, un comité de retraite provisoire, dont fait partie le Ministère, a été créé. Ce dernier a sélectionné, par appel d'offres, l'administrateur délégué et l'actuaire, de même que le fiduciaire, le gardien des valeurs, et les gestionnaires de placement. Depuis sa nomination, l'administrateur délégué a, sous la supervision du comité de retraite, implanté le régime, formé les employeurs et instauré une procédure de perception des cotisations.

Axe d'intervention : Le régime québécois d'assurance parentale

Objectif 1.4 : *D'ici 2003, sous réserve d'une entente avec le gouvernement fédéral, faire en sorte que l'ensemble des parents travailleurs aient un accès élargi à des congés parentaux offrant une meilleure couverture financière.*

Le gouvernement a annoncé, en 1996, son intention d'instaurer un régime québécois d'assurance parentale plus généreux et plus inclusif que le régime de prestations de maternité et de prestations parentales offert par le régime fédéral d'assurance-emploi.

Des négociations ont eu lieu avec le gouvernement fédéral en 1997, négociations qui ont été rompues au cours de cette même année. La Loi sur l'assurance parentale a été adoptée par l'Assemblée nationale en mai 2001. Cependant, le gouvernement fédéral refuse toujours de reprendre les négociations avec le Québec en vue de réduire les cotisations des employeurs et des employés et employées du Québec, pour que l'on puisse instaurer le régime québécois. Actuellement, le gouvernement du Québec conteste la constitutionnalité des prestations de maternité et des prestations parentales accordées en vertu du régime fédéral d'assurance-emploi.

Axe d'intervention : *L'engagement des milieux de travail*

Objectif 1.5 : *D'ici 2004, encourager les milieux de travail, notamment les entreprises, à poursuivre le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles.*

Les mesures relatives aux milieux de travail prévues dans le Plan concerté pour les familles du Québec, qui a été approuvé en mai 2002, ont été élaborées en 2002-2003. C'est pourquoi les indicateurs « Nombre d'entreprises rejointes » et « Nombre de parents travailleurs à l'intérieur des entreprises rejointes » retenus dans la Planification stratégique 2001-2004 seront évalués lorsque ces mesures seront introduites.

Néanmoins, le Ministère, en collaboration avec le ministère du Travail, a tenu le deuxième forum « Concilier travail-famille » destiné aux partenaires du monde du travail le 13 mars 2003 à Montréal. Le forum a attiré 405 personnes. En se basant sur le titre des personnes participantes, on constate que près de 35 % d'entre elles représentaient la partie patronale. Cela inclut les employeurs, les responsables des ressources humaines et les négociateurs patronaux. L'information relative au forum est disponible dans le site du ministère du Travail.

De plus, le Ministère a appuyé financièrement et techniquement, en 2002-2003, l'attribution du prix ISO-Familles destiné à encourager les entreprises à adopter des mesures de conciliation famille-travail. Des 29 organisations de divers milieux de travail qui avaient présenté leur candidature, douze ont reçu des prix et des mentions pour leur engagement et leur action en matière de conciliation famille-travail.

Orientation 2 : Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention

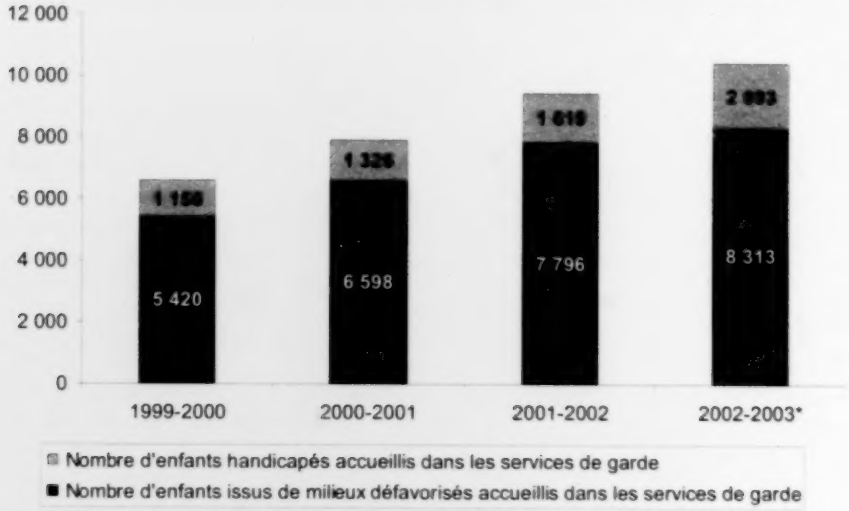
Axe d'intervention : *Des services intégrés, adaptés et axés sur la prévention*

Objectif 2.1 : *D'ici 2004, accroître l'offre de services de garde éducatifs à l'intention des enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières de manière à augmenter de 1500 annuellement le nombre d'enfants accueillis.*

Indicateurs[1]	**Résultats**			
	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003[2]
Nombre d'enfants handicapés accueillis dans les services de garde	1 158	1 326	1 619	2 093
Nombre d'enfants issus de milieux défavorisés accueillis dans les services de garde (selon l'ECP[3])	5 420	6 598	7 796	8 313
Total :	6 578	7 924	9 415	10 406
Croissance annuelle :		1 346	1 491	991

1. Les enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières comprennent les enfants handicapés et les enfants issus de milieux défavorisés. Les résultats sont établis à l'aide d'une moyenne mensuelle.
2. Les données sont basées sur les prévisions d'occupation.
3. ECP : exemption de la contribution parentale.

Évolution du nombre d'enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières accueillis dans les services de garde



* Les données sont basées sur les prévisions d'occupation.

Puisque les données de 2002-2003 sont prévisionnelles, il est possible que les données réelles dépassent le résultat provisoire comme ce fut le cas en 2001-2002. En effet, en 2001-2002, les données prévisionnelles du nombre total d'enfants accueillis étaient de 8842 alors que dans les faits ce nombre a atteint 9415.

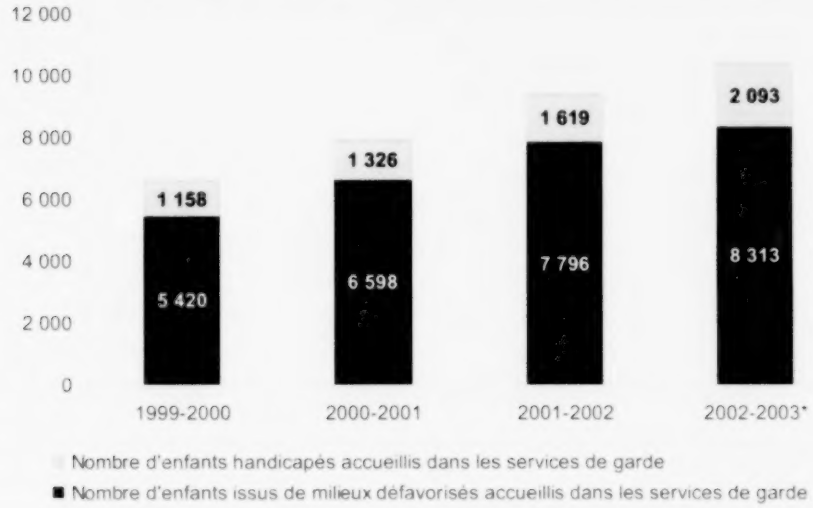
Intégration des enfants handicapés

Selon les prévisions d'occupation pour l'année 2002-2003, le nombre d'enfants handicapés intégrés dans les services de garde aurait augmenté de 474 en 2002-2003. Cela correspondrait à une progression de 29 % du nombre d'enfants handicapés accueillis par les services de garde au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente.

Outre l'application du programme habituel d'intégration des enfants handicapés en services de garde, différentes mesures ont été prises, sur les plans provincial et régional, en matière de concertation entre les partenaires de l'intégration (MFE, réseau des services de garde, ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], réseau de la santé et des services sociaux, Office des personnes handicapées du Québec [OPHQ] et milieux communautaires) qui peuvent expliquer en partie cette progression. Notons, entre autres :

- le soutien financier à la réalisation de deux projets expérimentaux d'accompagnement des enfants handicapés ayant des besoins particuliers dans les régions de Québec et de la Chaudière-Appalaches;
- la réalisation d'une revue de la documentation sur le thème de l'intégration des enfants handicapés en services de garde;
- la réalisation d'un rapport sur le soutien aux personnes ayant des troubles envahissants du développement;
- le soutien, à titre de ressource-conseil, de la démarche d'évaluation de projets-pilotes en Montérégie sur la concertation en matière d'intégration des enfants handicapés en services de garde.

Evolution du nombre d'enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières accueillis dans les services de garde



* Les données sont basées sur les prévisions d'occupation.

Puisque les données de 2002-2003 sont prévisionnelles, il est possible que les données réelles dépassent le résultat provisoire comme ce fut le cas en 2001-2002. En effet, en 2001-2002, les données prévisionnelles du nombre total d'enfants accueillis étaient de 8842 alors que dans les faits ce nombre a atteint 9415.

Intégration des enfants handicapés

Selon les prévisions d'occupation pour l'année 2002-2003, le nombre d'enfants handicapés intégrés dans les services de garde aurait augmenté de 474 en 2002-2003. Cela correspondrait à une progression de 29 % du nombre d'enfants handicapés accueillis par les services de garde au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente.

Outre l'application du programme habituel d'intégration des enfants handicapés en services de garde, différentes mesures ont été prises, sur les plans provincial et régional, en matière de concertation entre les partenaires de l'intégration (MFE, réseau des services de garde, ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], réseau de la santé et des services sociaux, Office des personnes handicapées du Québec [OPHQ] et milieux communautaires) qui peuvent expliquer en partie cette progression. Notons, entre autres :

- le soutien financier à la réalisation de deux projets expérimentaux d'accompagnement des enfants handicapés ayant des besoins particuliers dans les régions de Québec et de la Chaudière-Appalaches;
- la réalisation d'une revue de la documentation sur le thème de l'intégration des enfants handicapés en services de garde;
- la réalisation d'un rapport sur le soutien aux personnes ayant des troubles envahissants du développement;
- le soutien, à titre de ressource-conseil, de la démarche d'évaluation de projets-pilotes en Montérégie sur la concertation en matière d'intégration des enfants handicapés en services de garde.

Une allocation est accordée à l'établissement qui intègre un enfant handicapé affecté d'une déficience ou d'incapacités sérieuses et persistantes, et qui fait face à des obstacles dans sa démarche d'intégration.

Enfants de milieux défavorisés

Selon les prévisions d'occupation de l'année 2002-2003, 8313 enfants issus de familles bénéficiaires de l'assistance-emploi seraient accueillis dans les services de garde régis alors qu'il y en avait 7796 en 2001-2002. Le nombre d'enfants de milieux défavorisés aurait donc augmenté en 2002-2003 de 517 par rapport à 2001-2002, ce qui représente une hausse de 6,6 %.

Il faut rappeler que l'indicateur ECP (exemption de la contribution parentale), utilisé ici, ne tient pas compte de tous les enfants de milieux défavorisés accueillis, mais seulement de ceux dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi.

En effet, une des mesures de soutien offertes prévoit que les parents prestataires de l'assistance-emploi bénéficient d'une exemption de la contribution parentale (ECP). Ainsi, l'enfant peut fréquenter sans frais le service de garde pendant deux jours et demi ou 23 heures et demie par semaine. À certaines conditions, l'enfant peut fréquenter le service pour une période plus longue.

Une autre allocation est accordée à l'établissement en fonction de la proportion que représentent les enfants de milieux défavorisés qui le fréquentent. Comme ce soutien financier progresse selon la proportion d'enfants accueillis, le CPE ou la garderie peut prendre en compte les besoins particuliers des enfants (soutien professionnel, baisse du ratio éducateur ou éducatrice/enfant, etc.). De plus, l'octroi d'une allocation supplémentaire non récurrente pour l'implantation de *Jouer, c'est magique*, programme d'intervention précoce en milieu défavorisé, est également possible.

Le Ministère participe aussi aux travaux de comités dont le mandat touche le développement des jeunes enfants issus de milieux défavorisés, en relation notamment avec le Programme de soutien aux jeunes parents (MSSS), le Plan d'action en matière de soutien aux jeunes mères adolescentes et la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, qui relève de la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Un mécanisme de collaboration entre le Ministère et le MESS favorise l'insertion professionnelle en facilitant l'accès des enfants à un service de garde éducatif à contribution réduite alors que les parents participent à des mesures actives d'emploi.

La production d'un cadre de référence sur l'intervention en milieu défavorisé a été amorcée en 2002-2003. Ce cadre permettra de consolider les orientations du Ministère, d'en préciser les paramètres d'intervention, d'assurer une collaboration plus efficace et éclairée de tous les partenaires.

Objectif 2.2 : *Augmenter annuellement l'offre de services préventifs, intégrés et adaptés aux enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières en favorisant l'adoption d'ententes entre les centres de la petite enfance et les organismes du milieu.*

Indicateur	Cible	Résultat
	2002-2003	2002-2003
Nombre d'ententes signées entre les CPE et les CLSC	30	41

Le Ministère a signé en mars 2002 une entente-cadre avec le MSSS, l'Association des CLSC et des CHSLD, la Concertaction inter-régionale des centres de la petite enfance et la Fédération des centres de la petite enfance. Cette entente se traduit par un appui à la collaboration entre les CLSC et les centres de la petite enfance (CPE) de façon à favoriser un accès aux services respectifs de l'autre réseau.

Ainsi, en 2002-2003, quelque 41 protocoles de collaboration ont été signés entre des CLSC et des CPE de huit régions administratives du Québec : Chaudière-Appalaches, 6 protocoles; Capitale-Nationale, 7; Montérégie, 4; Mauricie, 3; Montréal, 15; Outaouais, 1; Laurentides, 3; Côte-Nord, 2. Plusieurs autres protocoles font aussi l'objet de discussions.

Plusieurs autres CPE collaborent avec des CLSC, même sans protocole signé. L'analyse des rapports d'activités des exercices financiers 1999-2000 et 2001-2002 révèle une collaboration importante entre le réseau de la santé et des services sociaux et celui des services de garde éducatifs. Ce sont principalement les CLSC qui offrent des services de soutien au personnel ou des services professionnels aux enfants. Les directions de la santé publique, les directions de la protection de la jeunesse, les centres hospitaliers, les centres de réadaptation, les organismes communautaires, les maisons de la famille et d'autres organismes collaborent également avec les services de garde éducatifs.

Axe d'intervention : Le soutien au rôle parental

Objectif 2.3 : *À compter de 2001, mettre en œuvre progressivement un plan d'intervention qui vise à susciter l'implication de partenaires œuvrant auprès des familles et des enfants dans le soutien au rôle parental.*

Le Plan concerté pour les familles du Québec, rendu public le 14 mai 2002, propose une approche globale en matière de politique familiale de façon à prendre en compte l'ensemble des responsabilités confiées à la ministre de la Famille et de l'Enfance.

D'une part, un objectif plus précis avait été ajouté au Plan annuel de gestion des dépenses, soit : *À compter de 2002, mettre en œuvre progressivement des mesures qui visent une adaptation adéquate des milieux de vie à l'évolution des besoins des familles.* La première mesure prévue était la création du Programme d'aide à l'initiative communautaire sociale en habitations à loyer modique (HLM), de concert avec la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Mis en œuvre au cours de l'année 2002-2003 par la SHQ et le Ministère, ce programme a pour objet de fournir un appui financier pour la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire qui s'adressent autant aux personnes âgées qu'aux personnes seules, aux jeunes, aux familles ou à toute autre population vivant en HLM. Ces projets doivent avoir des effets structurants susceptibles d'entraîner des retombées positives dans la collectivité touchée.

Ce programme est destiné à encourager et à soutenir l'action communautaire et sociale dans le domaine de l'habitation, de même que la prise en charge par les résidents et résidentes de HLM de leur milieu de vie. Il a également pour objet d'améliorer les conditions de vie des familles vivant en HLM et d'encourager le soutien au rôle parental. C'est une initiative notable en vue d'intervenir dans un milieu très ciblé. Il contribue à l'amélioration des conditions de vie d'une population vulnérable en lui fournissant des outils et des moyens pour mieux se prendre en main. Au cours de l'exercice financier 2002-2003, 81 demandes ont été reçues. L'analyse des projets et les recommandations aux autorités se feront au début de l'exercice 2003-2004.

D'autre part, la mesure de soutien à des organismes communautaires intervenant auprès des familles a été maintenue. Ces organismes constituent des partenaires privilégiés du Ministère de par leurs actions de soutien concret aux familles dans l'ensemble du Québec. Pour l'année 2002-2003, le Ministère a soutenu les projets au caractère novateur. Pour favoriser la concertation et le partage d'expertise, il a accordé la priorité aux projets proposés en partenariat. Les propositions présentées dans le cadre de la mesure de financement de projets d'organismes communautaires intervenant auprès des familles doivent contribuer à la réalisation de l'un des objectifs suivants : favoriser le renforcement de la relation parent-enfant ou appuyer les parents dans le développement et l'expression de leurs habiletés parentales. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2002-2003, 374 demandes ont été reçues et 67 organismes se sont partagé une somme totale de 1,5 M$.

De plus, le Ministère favorise l'engagement des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC) en leur offrant un soutien technique et financier afin d'appuyer le développement de la dimension familiale dans la gestion des municipalités et d'encourager l'élaboration et l'adoption de politiques familiales municipales. En 2002-2003, sur les 70 projets déposés, 59 ont été retenus. Leur financement atteint la somme de 957 800 $ et les versements s'échelonneront en quasi-totalité sur deux ans.

Par ailleurs, les préoccupations relatives à l'information destinée aux parents ont été intégrées aux travaux d'un groupe de travail interministériel sur l'adaptation des services de l'État.

Orientation 3 : Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu

Axe d'intervention : Les programmes de soutien financier aux familles

Objectif 3.1 : *Assurer un suivi des mesures de soutien financier aux familles et des impacts au regard des objectifs de la politique familiale.*

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, le Ministère a poursuivi ses travaux en matière de soutien financier aux familles. Ses travaux ont porté notamment sur l'analyse des mesures contenues dans les budgets du gouvernement du Québec et du gouvernement fédéral et l'évaluation de leurs répercussions sur les familles québécoises.

Le Ministère a collaboré activement aux travaux de la Commission parlementaire des affaires sociales chargée d'étudier le projet de loi 112 sur la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il a analysé les mémoires présentés à cette commission afin de cerner les problèmes de la pauvreté dans les familles.

Prévu dans le Plan annuel de gestion des dépenses, le dépôt du rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur les prestations familiales à l'Assemblée nationale a été fait le 23 octobre 2002. Le rapport fait état du travail accompli au cours des cinq dernières années par la Régie des rentes du Québec dans l'administration des programmes d'allocation familiale et d'allocation pour enfants handicapés.

Orientation 4 : Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires

Axe d'intervention : Les services à la clientèle en matière de services de garde éducatifs

Objectif 4.1 : *D'ici 2004, accroître la présence du Ministère en région en déconcentrant les activités des directions des services à la clientèle (DSC)[1], en ouvrant deux bureaux en 2001-2002, cinq points de service en 2002-2003 et en concluant des ententes avec les partenaires de régions non desservies directement en 2003-2004.*

Indicateurs	Cibles		Résultats	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Nombre de bureaux ouverts	2		2	
Nombre de points de service ouverts		5	2	1
Nombre d'ententes conclues avec les partenaires des régions non desservies directement			1	1

La cible fixée pour 2002-2003, soit l'ouverture de cinq points de service, n'a pas été atteinte. Cependant, deux d'entre eux avaient été ouverts en 2001-2002 et cette année, un point de service a ouvert ses portes en Outaouais.

À ce jour, les responsabilités de la Direction des services à la famille (DSF) de l'Est, située à Québec, s'étendent aux régions administratives du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de la Capitale-Nationale, de la Côte-Nord, de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et de la Chaudière-Appalaches. De plus, elle a deux points de service situés à Rimouski et à Chicoutimi. Celles de la DSF du Nord-Ouest, située à Laval, s'étendent aux régions administratives de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue, du Nord-du-Québec, de Laval, de Lanaudière et des Laurentides. Cette direction a maintenant un point de service à Hull. La DSF de Montréal est responsable de la région correspondante. Quant à la DSF du Sud, située à Longueuil, elle est responsable des régions administratives de la Mauricie, de l'Estrie, de la Monteregie et du Centre-du-Québec.

Afin d'accroître les liens avec les partenaires autochtones, le Ministère a signé des ententes de responsabilisation et de développement. Grâce à ces ententes, le Ministère assure sa présence auprès des services de garde autochtones. À ce jour, deux ententes ont été signées, soit avec l'Administration régionale Kativik, en 2001-2002, et avec l'Administration régionale crie, en 2002-2003. Une troisième entente est en voie d'être signée dès le début de 2003-2004 avec les Mohawks de Kahnawake.

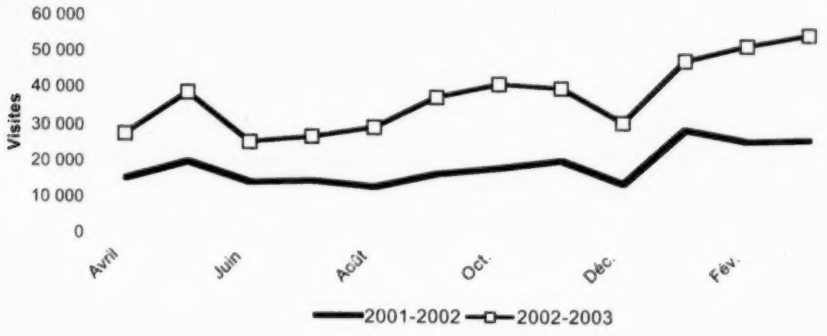
D'ici 2003-2004, le Ministère élaborera un plan d'action destiné à établir un cadre de référence pour convenir d'ententes formelles avec d'autres partenaires des régions qui ne disposent pas directement d'un bureau ou d'un point de service du Ministère.

1. Aujourd'hui appelées directions des services à la famille (DSF).

Axe d'intervention : *Les services à la clientèle en matière d'information*

Objectif 4.2 : *D'ici la fin mars 2003, améliorer l'accessibilité à l'information sur les programmes et services et les échanges avec la clientèle et les partenaires en utilisant les technologies de pointe.*

Évolution du nombre de visites du site Internet



Le Ministère a orienté ses efforts en matière de services en ligne vers une simplification et une augmentation de l'information gouvernementale sur la famille, les services de garde et les aînés.

Le nombre de visites du site Internet a presque doublé par rapport à l'année précédente. Les citoyens et citoyennes utilisent donc de plus en plus le Web pour se renseigner sur les programmes et les services offerts par le ministère de la Famille et de l'Enfance.

Orientation 5 : Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées

En 2002-2003, le ministère de la Famille et de l'Enfance était dirigé par la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance, également ministre responsable des Aînés et de la Condition féminine. Comme le Secrétariat aux aînés était intégré à la structure administrative du Ministère, le présent rapport annuel fait état des réalisations à l'égard des aînés pour l'année 2002-2003.

Axe d'intervention : La concertation avec les partenaires gouvernementaux

Objectif 5.1 : *D'ici 2004, assurer la cohérence et la coordination des interventions de l'État envers les personnes aînées en réalisant le plan d'action qui prend en compte leurs besoins.*

Financement des mesures gouvernementales

Le plan d'action *Le Québec et ses aînés : engagés dans l'action – Engagements et perspectives 2001-2004 en réponse aux besoins des aînés*, rendu public le 28 septembre 2001, comporte plusieurs mesures qui relèvent de la compétence de différents ministères et organismes gouvernementaux. Le ministère de la Famille et de l'Enfance a la responsabilité de faire le suivi de ce plan. Voici l'état des diverses mesures au terme de l'année 2002-2003 :

- dans le cadre du Programme de soutien financier aux organismes communautaires d'aînés ou qui s'occupent d'aînés, des subventions totalisant un million de dollars ont été octroyées auxquelles s'ajoute une somme de 210 000 $ provenant du Secrétariat à l'action communautaire autonome : des 428 organismes à qui s'adressait le programme, 179 ont déposé un projet et 66 ont reçu du financement ;
- les tables régionales de concertation des aînés : les 17 protocoles d'entente ont été reconduits et des subventions totalisant 425 000 $ ont été versées ;
- le programme d'appréciation de la qualité des résidences privées avec services pour aînés a reçu un montant de 75 000 $.

Réalisation des trois projets mobilisateurs

Quelques étapes ont été franchies dans la réalisation des trois projets mobilisateurs prévus dans le plan. Notons, entre autres :

- pour le Projet mobilisateur sur les résidences privées avec services pour les personnes âgées, la production d'un plan intégré de communication et de la brochure intitulée *Toujours chez soi* ;
- pour le Projet mobilisateur sur la lutte contre les abus dont sont victimes les personnes âgées, l'augmentation des connaissances, la consultation des intervenants, une proposition de stratégie gouvernementale à présenter à la ministre responsable pour contrer la violence, la négligence et l'exploitation dont sont victimes les aînés ;
- pour le Projet mobilisateur sur l'harmonisation et la simplification des modes de soutien financier aux aînés, la reprise des travaux sous forme de rencontres bilatérales depuis 2002.

CHAPITRE 4

L'utilisation des ressources

Ressources humaines

Le 1er avril 2002, pour assurer la mise en œuvre et le suivi de la politique familiale, le ministère de la Famille et de l'Enfance a vu son effectif total autorisé augmenter de 20 équivalents à temps complet (ETC) et ainsi passer à 463 ETC dont 50 occasionnels. En cours d'exercice, il s'est prévalu de la décision du Conseil du trésor d'autoriser les ministères et organismes à hausser temporairement leurs effectifs, afin de pallier les nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années et de favoriser ainsi le transfert d'expertise du personnel plus expérimenté au nouveau. Le Ministère s'est vu accorder dix postes supplémentaires à ce chapitre, mais il devra toutefois revenir à son effectif original autorisé sur un horizon de cinq ans. Ces dix ETC de plus ont principalement été affectés aux activités de développement des politiques de main-d'œuvre du réseau et à la consolidation des services à la clientèle. Le tableau ci-dessous présente la répartition au 31 mars des 473 ETC autorisés.

Effectif autorisé pour le ministère de la Famille et de l'Enfance

Répartition	**Nombre de postes**		
Direction du Ministère	**Hors cadre et cadre**	**Professionnel**	**Fonctionnaire**
Bureau du sous-ministre			
– Bureau du sous-ministre	2	3	2
– Direction des communications et de la gestion documentaire	1	6	8
– Direction adjointe des renseignements et du soutien aux communications	1	9	12
– Secrétariat général	1	5	3
– Bureau des plaintes	1	3	11
– Direction de la vérification interne	1	2	1
Total partiel	7	28	37
Total du Bureau du sous-ministre			72
Direction générale des finances et des services à la gestion			
– Bureau du directeur général des finances et des services à la gestion	1	3	8
– Coordination du support au financement		3	2
– Direction des ressources informationnelles	3	21	17
– Direction des subventions et des ressources matérielles	1	8	23
– Direction des finances	1	12	10
Total partiel	6	47	60
Total de la Direction générale des finances et des services à la gestion			113
Direction générale de la modernisation			
– Bureau de la Direction générale de la modernisation	1	1	1
– Bureau du soutien à la modernisation		3	1
– Direction du développement organisationnel et des ressources humaines	1	6	13
Total partiel	2	10	15
Total de la Direction générale de la modernisation			27

Effectif autorisé pour le ministère de la Famille et de l'Enfance (suite)

Répartition Direction du Ministère	Nombre de postes Hors cadre et cadre	Professionnel	Fonctionnaire
Direction générale des services à la famille			
– Bureau de la Direction générale des services à la famille	1		1
– Direction de la coordination et du soutien aux services à la famille	1	8	5
– Direction des politiques de main-d'œuvre et des ressources du réseau	1	13	5
– Directions des services à la famille (4 directions)	6	72	74
Total partiel	**9**	**93**	**85**
Total de la Direction générale des services à la famille			**187**
Direction générale du développement de la politique familiale			
– Bureau de la Direction générale du développement de la politique familiale	2	5	3
– Direction des programmes à la famille et aux aînés	1	12	3
– Direction des programmes à l'enfance et à la jeunesse	1	12	9
– Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique	1	16	4
– Secrétariat aux aînés	1	2	2
Total partiel	**6**	**47**	**21**
Total de la Direction générale du développement de la politique familiale			**74**
Total par catégorie d'emplois	**30**	**225**	**218**
Total général			**473**[1]

1. Le personnel du Ministère ne comprend pas l'effectif du Secrétariat à la condition féminine bien que celui-ci fasse partie de l'organigramme du Ministère.

En fin d'exercice, le personnel d'encadrement formait 6 % de l'effectif du Ministère, alors que les personnels professionnel et fonctionnaire en constituaient respectivement 48 et 46 %.

Développement des compétences du personnel

Cette année encore, le Ministère a accordé une importance soutenue au développement des compétences de son personnel. Les activités réalisées à cette fin ont permis au personnel de développer de nouvelles habiletés ou d'acquérir des connaissances dans des domaines aussi variés que la bureautique et l'informatique, le cadre législatif et réglementaire, la gestion, le service à la clientèle, pour n'en mentionner que quelques-uns.

En consacrant 2,1 % de sa masse salariale aux activités de formation, au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a atteint et même dépassé l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Les activités réalisées ont touché 385 membres du personnel, totalisant 1551 jours/personnes. L'an dernier, le Ministère avait consacré 3,4 % de sa masse salariale à la formation de son personnel; l'écart entre les deux années s'explique par le projet spécial de mise à niveau du personnel sur le plan informatique réalisé l'an passé.

Ressources financières

Sur le plan budgétaire, le portefeuille relevant de la ministre de la Famille et de l'Enfance comprend cinq programmes :

1. Planification, recherche et administration

2. Services à la famille et à l'enfance

3. Prestations familiales

4. Organismes-conseils

5. Condition féminine

Le présent rapport fait état, de façon plus détaillée, des ressources financières liées aux programmes 1, 2 et 3. Les ressources financières détaillées des programmes 4 et 5 sont présentées dans les rapports annuels de gestion des organismes concernés.

Ressources financières consacrées aux programmes du Ministère

Programmes	Crédits votés (milliers de $) 2002-2003[1]	Dépenses probables (milliers de $) 2002-2003[2]	Dépenses réelles (milliers de $) 2001-2002[3]
Planification, recherche et administration	39 973,9	38 995,9	37 280,0
– Autres dépenses de transfert	2 175,0	2 038,9	1 996,6
Total partiel	**42 148,9**	**41 034,8**	**39 276,6**
Services à la famille et à l'enfance			
– Exonération et aide financière aux parents pour les frais de garde	10,0	4,6	12,4
– Subventions de soutien aux centres de la petite enfance pour les immobilisations	17 948,2	7 849,7	21 700,9
– Subventions aux centres de la petite enfance et aux garderies	1 187 079,2	1 157 804,9	991 238,9
– Service de la dette	624,0		
– Autres subventions	4 350,0	5 059,8	3 684,0
Total partiel	**1 210 011,4**	**1 170 719,0**	**1 016 636,2**
Prestations familiales			
– Allocation pour enfant	529 411,7	515 786,0	527 859,4
– Allocation pour enfant handicapé	40 163,3	38 747,4	37 829,9
– Soutien administratif	26 370,0	23 907,7	21 896,1
Total partiel	**595 945,0**	**578 441,1**	**587 585,4**
Autres organismes (programmes 4 et 5)[4 et 5]			
– Conseil de la famille et de l'enfance	1 000,4	958,7	946,5
– Secrétariat aux aînés	2 089,9	2 068,0	2 009,5
– Conseil des aînés	617,2	598,3	490,8
– Conseil du statut de la femme	4 287,3	4 466,3	4 183,2
– Secrétariat à la condition féminine	2 968,3	2 812,5	2 787,8
Total partiel	**10 963,1**	**10 903,8**	**10 417,8**
Total général	**1 859 068,4**	**1 801 098,7**	**1 653 916,0**

1. Crédits relatifs au budget de dépenses 2002-2003 apparaissant dans le livre des crédits 2002-2003.
2. Les dépenses de l'exercice 2002-2003 sont celles inscrites au SYGBEC au 25 avril 2003.
3. Les dépenses de l'exercice 2001-2002 sont celles inscrites aux comptes publics 2001-2002. Ces montants tiennent compte des dépenses d'amortissement mais pas de celles liées aux investissements.
4. Le montant de la dépense pour les organismes-conseils comprend des dépenses de transfert totalisant 2,6 M $.
5. Le montant de la dépense comprend les provisions pour créances douteuses pour les services de garde et les prestations familiales.

Pour l'exercice financier 2002-2003, le Ministère a engagé des dépenses de 1801,1 M$, ce qui représente une augmentation de 147,2 M$ par rapport à l'exercice précédent.

Les dépenses du programme 1 « Planification, recherche et administration », ont augmenté de 1,8 M$. Ce programme regroupe les crédits nécessaires pour assurer, d'une part, la réalisation de recherches, l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux et, d'autre part, la gestion et l'administration du développement des services de garde et autres services à la famille et à l'enfance. Ce programme comprend également les dépenses administratives du Ministère. L'ajout de personnel, autorisé pour le développement des activités, la mise en œuvre et le suivi de la politique familiale, explique en grande partie l'augmentation des dépenses.

La plus grande partie de la hausse globale des dépenses se rattache essentiellement au programme 2 « Services à la famille et à l'enfance ». En effet, les dépenses de ce programme totalisent 1170,8 M$, soit une augmentation de 154,1 M$ par rapport à l'exercice 2001-2002. Ce programme regroupe les crédits nécessaires pour, d'une part, développer des services de garde éducatifs de qualité et en favoriser l'accès et, d'autre part, soutenir financièrement les organismes familiaux et communautaires, les associations et les regroupements engagés dans le domaine de la famille et de l'enfance. Ainsi, l'augmentation de la capacité d'accueil du réseau des services de garde éducatifs, l'annualisation des coûts de création des places et la poursuite du redressement de la rémunération du personnel et de la rétribution des responsables des services de garde éducatifs expliquent la hausse des dépenses.

Les dépenses rattachées au programme 3 « Prestations familiales » ont diminué de 9,1 M$. Le versement des prestations familiales, comprenant l'allocation familiale et l'allocation pour enfant handicapé, relève de ce programme, dont les dépenses englobent les frais de gestion et d'administration. La baisse des dépenses de ce programme reflète les ajustements apportés aux montants versés compte tenu, notamment, de l'amélioration des revenus familiaux considérés dans le calcul de l'allocation familiale.

En effet, le montant versé pour l'allocation familiale est passé de 527,9 M$ en 2001-2002 à 515,8 M$ en 2002-2003, soit une baisse de 12,1 M$. Les sommes versées pour l'allocation pour enfant handicapé ont augmenté de près de 1 M$, alors que les dépenses liées à la gestion et à l'administration du programme ont augmenté de 2 M$, passant de 21,9 M$ à 23,9 M$.

Les écarts budgétaires pour les « autres organismes » font l'objet d'analyses et d'explications dans des rapports annuels de gestion distincts. Par contre, le Ministère rend compte des résultats du Secrétariat aux aînés dont l'augmentation des dépenses est minime.

Dépenses en ressources informationnelles		
	Dépenses probables (milliers de $)	**Dépenses réelles (milliers de $)**
Ressources informationnelles	**2002-2003[1]**	**2001-2002[2]**
Fonctionnement[3]	1588,9	1397,7
Immobilisation	2007,2	1946,5
Total	**3596,1**	**3344,2**

1. Les dépenses de l'exercice 2002-2003 sont celles inscrites au SYGBEC au 25 avril 2003.
2. Les dépenses de l'exercice 2001-2002 sont celles inscrites au SYGBEC au 26 avril 2002.
3. Les dépenses de fonctionnement n'englobent pas la rémunération du personnel.

Dans le domaine des ressources informationnelles, le Ministère s'est efforcé de maintenir et d'améliorer les systèmes existants et d'offrir un niveau de service adéquat pour l'assistance aux utilisateurs internes. Il a aussi augmenté la capacité fonctionnelle de diverses composantes de son infrastructure technologique.

D'une part, il a amélioré et fait évoluer le système ministériel : ajout de nouvelles fonctionnalités pour assurer la gestion des places prévues dans les protocoles d'entente conclus entre les CPE et les CLSC, développement de fonctionnalités du système de gestion des plaintes pour y inclure le traitement des plaintes relatives à la qualité des services offerts, l'implantation de la signature mécanisée des permis et l'instauration de la mise à niveau hebdomadaire du répertoire des services de garde accessible au grand public dans Internet.

D'autre part, des efforts ont porté sur l'amélioration et l'évolution des applications dites légères, telle l'intégration, dans l'application servant à la gestion des projets d'organismes communautaires, de fonctionnalités pour gérer les demandes d'aide financière des municipalités et des MRC.

Des efforts ont également été consacrés à la mise en place de diverses mesures en matière de sécurité informatique, telles la nomination d'une conseillère en sécurité, la formation d'un nouveau comité sur la sécurité de l'information, l'élaboration d'un état de situation de l'information numérique au Ministère, la proposition d'un plan d'action pour l'année 2003-2004 et l'élaboration d'un plan de relève technologique.

Le Ministère a de plus procédé à des investissements pour soutenir les différents secteurs d'activités du Ministère, contribuer à l'amélioration des services à sa clientèle et à ses partenaires et poursuivre la mise en place d'un système ministériel comme prévu dans le plan directeur des technologies de l'information. À cet effet, il a développé et implanté de nouvelles fonctions destinées à soutenir la création des places en service de garde. Le système servant au traitement des plaintes a été adapté aux nouvelles technologies pour le rendre accessible aux inspecteurs sur le terrain. Enfin, une étude préliminaire a porté sur l'aménagement éventuel d'un entrepôt de données pour le cadre statistique ministériel.

Dépenses en ressources matérielles

Ressources matérielles	Dépenses probables (milliers de $) 2002-2003[1]	Dépenses réelles (milliers de $) 2001-2002[2]
Loyers	2363,5	2416,0
Autres dépenses de fonctionnement	1873,6	2013,1
Total[3]	**4237,1**	**4429,1**

1. Les dépenses de l'exercice 2002-2003 sont celles inscrites au SYGBEC au 25 avril 2003.
2. Les dépenses de l'exercice 2001-2002 sont celles inscrites au SYGBEC au 26 avril 2002.
3. Les dépenses de fonctionnement n'englobent pas la rémunération du personnel.

Pour l'exercice financier 2002-2003, le Ministère a effectué des dépenses de 4,2 M$, ce qui représente une baisse de 0,2 M$ par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution résulte principalement de la non-récurrence des dépenses en matériel et en équipement effectuées au cours de l'exercice 2001-2002 lors de la relocalisation du bureau de Québec et de la déconcentration des activités vers les régions.

En 2002-2003, les principales contributions des ressources matérielles ont touché l'aménagement physique nécessaire à la suite de changements dans l'organisation du Ministère, tant dans la mise en œuvre du nouveau plan d'organisation administrative que dans les efforts de déconcentration des activités des directions des services à la famille.

De plus, un nouveau système téléphonique a été mis en place à la fin de l'exercice 2002-2003, ce qui devrait se traduire par une économie de dépenses de fonctionnement à compter de 2003-2004.

CHAPITRE 5

Les exigences réglementaires et légales

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Pour veiller au respect des exigences légales et réglementaires relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, plusieurs actions ont été réalisées.

- Le Ministère a évalué les points vulnérables du processus de vérification des antécédents judiciaires des membres des conseils d'administration des services de garde. Cette évaluation, achevée en mars 2003 par le responsable ministériel de la sécurité informatique et vérificateur interne, avait pour objet de déterminer les risques inhérents à la détention et à l'utilisation de l'information à chacune des étapes du processus ainsi que ceux que présente la gestion de l'accès aux modules de traitement et aux fichiers informatiques.

  Cette évaluation a permis de conclure que les outils technologiques et logiciels garantissent que seules les personnes autorisées ont accès aux renseignements. De plus, il y a peu de risques que les renseignements personnels, étant donné leur nombre réduit et leur nature, soient utilisés de façon malveillante ou frauduleuse par le personnel autorisé, que ce soit à son profit ou au profit de tiers.

  La séparation des tâches dans le processus permet un contrôle adéquat du consentement d'un administrateur pour vérifier ses antécédents judiciaires.

  L'évaluation de risques a confirmé que les mesures en place, les mécanismes de contrôle, la sensibilisation du personnel concerné et son engagement signé de respecter le caractère confidentiel des renseignements offraient des garanties suffisantes sans qu'il soit nécessaire d'établir des modalités de journalisation des accès. Par ailleurs, sept recommandations ont été formulées pour améliorer certains aspects de l'entreposage des documents et de la mise à jour continue des autorisations d'accès. Ces recommandations seront mises en œuvre en 2003-2004.

- Conformément aux dispositions du dernier alinéa de l'article 59.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, une directive a été adoptée en août 2002 pour établir les conditions et les modalités selon lesquelles on peut communiquer des renseignements personnels pour prévenir un ou des actes de violence qui risqueraient de causer la mort ou des blessures graves à une personne ou à un groupe de personnes.

- Comme prévu dans le plan d'action ministériel, un nouveau processus de traitement des demandes de renseignements sur les plaintes a été mis en place en février 2003. Il visait à assurer pleinement et rapidement le droit d'accès à l'information, particulièrement des parents, sur les plaintes traitées

par le Ministère. Par ailleurs, toutes les mesures ont été prises pour assurer la protection des renseignements personnels et pour éviter de causer des préjudices aux services de garde qui font l'objet de ces plaintes.

Lors de la mise en place de ce nouveau processus, l'ensemble des préposés et préposées aux renseignements et le personnel responsable du Bureau des plaintes ont été sensibilisés aux objectifs d'accès à l'information et aux obligations reliées à la protection de la vie privée.

- En prévision de la formation du personnel sur l'accès aux documents relatifs aux services de garde, on a fait l'inventaire complet des documents détenus par le Ministère. Aux fins de la formation (prévue en 2003-2004), de la communication de renseignements aux clientèles et du traitement des demandes d'accès, on a établi une classification des documents accessibles et non accessibles.

- Dans le cadre du projet de gestion électronique des documents, l'application des dispositions légales portant sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels a fait l'objet d'une vérification constante lors des travaux du comité directeur chargé de contrôler le déroulement du projet.

Politique linguistique

En 2002-2003, le ministère de la Famille et de l'Enfance a continué à appliquer sa politique linguistique, aussi bien dans ses communications écrites que verbales avec la population, les autres ministères et organismes de l'administration provinciale, les autres administrations et les entreprises, ainsi qu'avec ses partenaires et son personnel.

Le Ministère accorde une grande importance à la qualité du français. À cet égard, la grande majorité des documents destinés à l'extérieur font l'objet d'une révision linguistique. Et au cours de l'année, des chroniques linguistiques, traitant en bonne partie de sujets liés aux habitudes langagières du personnel du Ministère, ont paru régulièrement dans le bulletin électronique hebdomadaire.

De plus, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, le Ministère a transmis le formulaire *Mise en œuvre de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* au Secrétariat du Conseil du trésor. Seuls les outils de développement (système de base de données et outils Oracle) et les logiciels propres au réseau et aux serveurs sont en anglais, les versions françaises n'étant pas disponibles. Selon la ligne directrice que s'est donnée le Ministère, celui-ci remplace la version anglaise de ces logiciels par leur version française dès qu'il en existe une. Dans son site Web, toute l'information est en français. Au cours de l'année, de nombreux textes d'information actuellement accessibles en français dans le site ont été traduits en anglais et seront déposés dans le site en 2003-2004.

Programme d'accès à l'égalité ou plan d'embauche pour les personnes handicapées et les diverses composantes de la société québécoise

Groupes	Taux d'embauche		Taux de représentativité	
	Cibles gouvernementales	Résultats ministériels	Cibles gouvernementales	Résultats ministériels
Jeunes de moins de 35 ans	65%	35%		16,3%
Communautés culturelles, anglophones, autochtones	25%	20%	9%	5,4%
Personnes handicapées		0%	2%	1,3%
Femmes cadres	·	67%	20%	43%
Étudiantes et étudiants (communautés culturelles, anglophones et autochtones)	25%	40%		

Conformément aux plans d'action gouvernementaux de rajeunissement et de diversification de l'effectif de la fonction publique, le Ministère s'est appliqué, au cours de l'exercice 2002-2003, à accroître son taux d'embauche de nouveaux employés et employées de moins de 35 ans et de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones. Les résultats obtenus témoignent des efforts fournis et ils sont nettement meilleurs, dans tous les cas, que ceux de l'exercice précédent. En vue d'assurer la relève des personnes qui prendront leur retraite au cours des prochaines années, le Ministère a également favorisé l'embauche de diplômés et diplômées d'établissements d'enseignement et de personnes déclarées aptes à la suite de concours dont les conditions d'admission étaient minimales. Ces personnes ont constitué 40 % du nouveau personnel au Ministère en 2002-2003.

Suivi des recommandations du Vérificateur général

Le ministère de la Famille et de l'Enfance a mis en place les mécanismes suivants pour assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général :

- Le comité de direction demande aux gestionnaires interpellés par les recommandations du Vérificateur général de faire les commentaires nécessaires à une prise de décision éclairée au sujet de ces recommandations et d'élaborer un plan d'action pour leur application. Il approuve le plan d'action proposé.

- La Direction de la vérification interne effectue périodiquement un suivi des recommandations et s'assure de la mise en place du plan d'action approuvé par le comité de direction. Elle analyse les résultats et fait rapport à ce dernier en attirant son attention sur les risques associés à la non-application de certaines recommandations, s'il y a lieu.

- Les gestionnaires collaborent avec le vérificateur interne dans son suivi des recommandations et des mesures mises en place et s'assurent de donner suite aux décisions prises.

ANNEXE 1

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance, ministre responsable de la Condition féminine et ministre responsable des Aînés

Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. C-8.2)

Règlement sur les centres de la petite enfance [C-8.2, r. 2]

Règlement sur la contribution réduite [C-8.2, r. 3]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4]

Règlement sur les garderies [C-8.2, r. 5.1]

Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance (L.R.Q., c. M-17.2)
Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille et de l'Enfance [M-17.2, r. 2]

Loi sur les prestations familiales (L.R.Q., c. P-19.1)
(Cette loi et les règlements afférents sont administrés par la Régie des rentes du Québec.)

Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé [P-19.1, r. 01]

Règlement sur les prestations familiales [P-19.1, r. 1]

Loi sur l'assurance parentale (L.Q. 2001, c. 9)
(Cette loi n'est pas en vigueur. L'administration d'une partie de cette loi sera confiée au ministre du Revenu, lorsqu'elle sera en vigueur.)

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés oeuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (L.Q. 2002, c. 47)
(Cette loi est entrée en vigueur le 11 décembre 2002 et s'applique depuis le 1er avril 2003.)

Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance (L.R.Q., c. C-56.2)

Loi sur le Conseil du statut de la femme (L.R.Q., c. C-59)

Règlement de régie interne du Conseil du statut de la femme [C-59, r. 2]

Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01)
(Article 10 et paragraphe 4° de l'article 11 relatifs aux aînés)

Loi sur le Conseil des aînés (L.R.Q., c. C-57.01)

ANNEXE 2

Travaux de recherche

Les travaux de recherche contribuent au développement et à l'adaptation de la politique familiale par l'acquisition de connaissances sur la situation et sur les conditions de vie des familles et des enfants, sur les clientèles et sur les programmes, et ils permettent d'en dégager les défis et les enjeux pour le Ministère. Plusieurs moyens servent à assurer le développement des connaissances et leur prise en compte.

Productions sous la responsabilité immédiate du Ministère

Les documents rendus disponibles et leurs auteurs sont les suivants :

- *Cadre de référence de l'évaluation de la qualité des services de garde éducatifs au moyen de l'enquête Grandir en qualité*, Marie Moisan et Ginette Beaudoin, ministère de la Famille et de l'Enfance, 2002;

- *La municipalité : un lieu de qualité pour les familles*, Christine Lajoie, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de la Famille et de l'Enfance, 2003;

- *Enquête Grandir en qualité : Recension des écrits sur la qualité des services de garde*, Sabin Tremblay, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de la Famille et de l'Enfance, 2003;

- *Horizon 2005, Conciliation famille-travail. Prendre parti pour les familles*, Direction générale du développement de la politique familiale, ministère de la Famille et de l'Enfance, mars 2003;

- *Jeunes et fécondité : les facteurs en cause. Revue de la littérature et synthèse critique*, Madeleine Gauthier et Johanne Charbonneau, INRS-Urbanisation, Culture et Société, septembre 2002.

Participation financière à des actions concertées

Action concertée pour promouvoir et soutenir la recherche sur le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques. Les projets qui seront réalisés au cours des années 2002-2003 à 2004-2005 et les responsables de dossier sont les suivants :

- *L'articulation de l'aide formelle et informelle et son impact sur la conciliation des rôles des aidants en fonction des milieux de vie des aînés*, Danielle Maltais, Université du Québec à Chicoutimi;

- *Vieillissement de la main-d'œuvre, pratiques d'entreprises, politiques publiques : développer une compréhension différenciée du phénomène pour mieux agir*, Frédéric Lesemann, INRS-Urbanisation, Culture et Société;

- *Le soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie: jusqu'où les baby-boomers pourront-ils compter sur leur famille pour répondre à leurs besoins?*, Jacques Légaré, Université de Montréal;

- *Valeurs et normes de la solidarité familiale: statu quo, évolution, mutation?*, Nancy Guberman, Université du Québec à Montréal;

- *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement concernant des personnes âgées en perte d'autonomie*, Yves Vaillancourt, Université du Québec à Montréal;

- *L'adaptation des politiques publiques aux besoins potentiels des populations vulnérables, Québec 2001-2021*, Yves D. Bussières, INRS-Urbanisation, Culture et Société.

Partenaires de recherche

Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles (codirigé par le Ministère et l'INRS)

- *Le mouvement familial au Québec, 1960-1990*, Denise Lemieux et Michelle Comeau, Les Presses de l'Université du Québec, 2002, 292 pages.

- Ateliers de travail et séminaires autour de trois champs prioritaires de recherche :

  - Les trajectoires familiales et le développement des enfants;

  - La paternité;

  - Les politiques familiales.

Le Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec (le Ministère est membre du conseil d'administration)

- *Comprendre la famille. Actes du 6e Symposium québécois de recherche sur la famille*, sous la direction de Carl Lacharité et de Gilles Pronovost avec la collaboration d'Élizabeth Coutu, Les Presses de l'Université du Québec, 2002, 394 pages.

- *Inventaire des besoins en matière de recherche et de formation dans le domaine de l'enfance et de la famille*. Étape exploratoire, sous la direction de Gilles Pronovost, Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec, mars 2003.

Programme d'appui financier à la recherche sur les familles et les enfants

En 2002-2003, trois demandes d'aide ont été subventionnées. Les projets de recherche subventionnés et les responsables sont les suivants :

- *Expérimentation d'un programme interactif d'intervention à la communication parents-enfants utilisant un cédérom*, Bernard Terrisse, Université du Québec à Montréal;

- *Les valeurs sociales des jeunes - Une étude exploratoire*, Gilles Pronovost, Université du Québec à Trois-Rivières;

- *Les politiques familiales municipales locales et régionales (MRC) au Québec et leurs plans d'action - Le portrait de la situation québécoise; l'analyse systématique des contenus*, Michel de la Durantaye, Université du Québec à Trois-Rivières.

ANNEXE 3

Répartition régionale des centres de la petite enfance et des garderies, au 31 mars 2003

Régions	Centres de la petite enfance						Garderies financées[1]		Total partiel installations et garderies financées		Total installations, garderies financées et milieu familial		Garderies non financées	
	Établissements		Installations		Milieu familial									
	Nbre	Nbre de places	Nbre de composantes (1)	Nbre de places (2)	Nbre de composantes (3)	Nbre de places (4)	Nbre de garderies (5)	Nbre de places (6)	Nbre de garderies (1+5)	Nbre de places (2+6)	Nbre de services de garde (1+3+5)	Nbre de places (2+4+6)	Nbre de garderies	Nbre de places
01 Bas-Saint-Laurent	23	3 741	24	1 134	23	2 607	0	0	24	1 134	47	3 741	0	0
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	33	5 009	37	2 071	31	2 938	6	237	43	2 308	74	5 246	0	0
03 Capitale-Nationale	102	12 562	112	6 134	93	6 428	40	1 821	152	7 955	245	14 383	1	46
04 Mauricie	34	4 740	41	2 048	31	2 692	2	140	43	2 188	74	4 880	1	20
05 Estrie	52	6 683	59	2 973	46	3 710	3	185	62	3 158	108	6 868	1	30
06 Montréal	263	29 187	296	18 323	163	10 864	212	12 156	508	30 479	671	41 343	21	961
07 Outaouais	47	7 174	51	2 885	40	4 289	5	263	56	3 148	96	7 437	1	15
08 Abitibi-Témiscamingue	20	3 329	23	1 330	16	1 999	1	65	24	1 395	40	3 394	0	0
09 Côte-Nord	20	2 007	19	821	15	1 186	0	0	19	821	34	2 007	0	0
10 Nord-du-Québec	29	1 822	31	1 513	4	309	0	0	31	1 513	35	1 822	0	0
11 Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	11	1 842	13	555	9	1 287	1	20	14	575	23	1 862	0	0
12 Chaudière-Appalaches	47	7 650	58	2 686	46	4 964	10	466	68	3 152	114	8 116	1	56
13 Laval	40	6 481	41	2 401	36	4 080	36	2 114	77	4 515	113	8 595	2	104
14 Lanaudière	39	7 816	49	2 789	37	5 027	25	1 272	74	4 061	111	9 088	1	33
15 Laurentides	53	9 200	55	3 190	53	6 010	16	998	71	4 188	124	10 198	1	49
16 Montérégie	143	25 025	179	10 731	142	14 294	81	4 717	260	15 448	402	29 742	7	306
17 Centre-du-Québec	24	4 426	34	1 755	23	2 671	5	286	39	2 041	62	4 712	0	0
Total	**980**	**138 694**	**1 122**	**63 339**	**808**	**75 355**	**443**	**24 740**	**1 565**	**88 079**	**2 373**	**163 434**	**37**	**1620**

1 Les garderies financées comprennent les services de garde dont le titulaire du permis est une entreprise à but lucratif ainsi que les services dont le titulaire du permis est une commission scolaire ou un organisme sans but lucratif dont le conseil d'administration n'est pas composé majoritairement de parents.

Info Famille, printemps 2003, vol. 3, nº 1; été 2002, vol. 2, nº 1

La conciliation travail-famille dans les conventions collectives québécoises – Secteurs public, de l'éducation, de la santé et des services sociaux, secteurs universitaire et municipal

La famille, c'est pour la vie (versions française et anglaise)

La municipalité : un lieu de qualité pour les familles

Le financement de projets d'organismes communautaires intervenant auprès des familles 2002-2003

Le Québec en amour avec la famille - Plan concerté pour les familles du Québec et Résumé (versions française et anglaise)

Le Secrétariat aux aînés (versions française et anglaise)

Le traitement des plaintes au ministère de la Famille et de l'Enfance – Services du Ministère – Politique et procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services offerts par le ministère de la Famille et de l'Enfance (versions française et anglaise)

Le traitement des plaintes au ministère de la Famille et de l'Enfance – Services de garde – Politique et procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services de garde éducatifs (versions française et anglaise)

Les activités de communication d'un centre de la petite enfance – Guide de planification

Modèle d'avis et de formulaires pour la collecte des renseignements – Règlement sur les centres de la petite enfance

Comme un millier d'étoiles : Affiches, pochettes et cartes postales pour la Semaine des services de garde 2003, du 25 au 31 mai 2003

Prévision d'occupation – Guide explicatif des formulaires pour les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies conventionnées

Prévision d'occupation 2003-2004 – Guide explicatif des formulaires pour les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies conventionnées

Programme d'appui financier à la recherche pour le plein épanouissement des familles québécoises – Guide de présentation des demandes d'appui financier 2003-2004

Rappel des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur applicables aux ententes de services de garde

Rapport annuel de gestion 2001-2002

Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur les prestations familiales 2002

Situation des centres de la petite enfance et des garderies au Québec en 2001

Toujours chez-soi – Vivre en résidence privée avec services (versions française et anglaise)

Une couverture sur mesure – Info retraite nº 1, juin 2002

ANNEXE 4

Liste des publications du Ministère[1]

À nous de jouer! en services de garde éducatifs

Activités extérieures dans les centres de la petite enfance et les garderies – 1. Guide, 2. Fiches

Aide financière pour les familles québécoises (versions française et anglaise)

Aménager l'aire extérieure de jeu d'un centre de la petite enfance et d'une garderie – Guide

Au service de la famille et *At your service! Families – Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec, Bas-Saint-Laurent et Gaspésie, Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, Laval, Laurentides et Lanaudière, Mauricie et Centre-du-Québec, Montérégie et Estrie, Montréal, Outaouais, Saguenay–Lac-Saint-Jean* + erratum

Bye-bye les microbes! – Vol. 5, nº 2 (juin 2002), nº 3 (septembre 2002), nº 4 (décembre 2002) et vol. 6, nº 1 (mars 2003)

Centres de la petite enfance – Règles budgétaires pour l'année 2002-2003

Comment préparer une étude de faisabilité dans le cadre du programme de financement global des immobilisations – Guide – Centres de la petite enfance (versions française et anglaise)

Dépliants *Childcare expenses, Devenir une personne responsable d'un service de garde en milieu familial* (versions française et anglaise), *Enrichir leur langue, c'est enrichir leur vie, Frais de garde, Une autre façon d'aider les parents*

Dossier pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde – Information générale et marche à suivre; Plan d'intégration; Rapport du professionnel; Évaluation annuelle

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec – Le financement de projets d'organismes communautaires intervenant auprès des aînés 2002-2003

Enquête *Grandir en qualité – Recension des écrits sur la qualité des services de garde*

Garderies – Règles budgétaires pour l'année 2002-2003

Guide administratif pour le financement global des immobilisations – Centres de la petite enfance (versions française et anglaise)

Horizon 2005 – Conciliation famille-travail

Implantation ou mise à jour d'une politique familiale – Soutien financier et technique aux municipalités et aux MRC

---

1. La plupart de ces documents sont disponibles dans Internet à l'adresse suivante : www.messf.gouv.qc.ca

Info Famille, printemps 2003, vol. 3, nº 1; été 2002, vol. 2, nº 1

La conciliation travail-famille dans les conventions collectives québécoises – Secteurs public, de l'éducation, de la santé et des services sociaux, secteurs universitaire et municipal

La famille, c'est pour la vie (versions française et anglaise)

La municipalité : un lieu de qualité pour les familles

Le financement de projets d'organismes communautaires intervenant auprès des familles 2002-2003

Le Québec en amour avec la famille - Plan concerté pour les familles du Québec et Résumé (versions française et anglaise)

Le Secrétariat aux aînés (versions française et anglaise)

Le traitement des plaintes au ministère de la Famille et de l'Enfance – Services du Ministère – Politique et procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services offerts par le ministère de la Famille et de l'Enfance (versions française et anglaise)

Le traitement des plaintes au ministère de la Famille et de l'Enfance – Services de garde – Politique et procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services de garde éducatifs (versions française et anglaise)

Les activités de communication d'un centre de la petite enfance – Guide de planification

Modèle d'avis et de formulaires pour la collecte des renseignements – Règlement sur les centres de la petite enfance

Comme un millier d'étoiles : Affiches, pochettes et cartes postales pour la Semaine des services de garde 2003, du 25 au 31 mai 2003

Prévision d'occupation – Guide explicatif des formulaires pour les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies conventionnées

Prévision d'occupation 2003-2004 – Guide explicatif des formulaires pour les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies conventionnées

Programme d'appui financier à la recherche pour le plein épanouissement des familles québécoises – Guide de présentation des demandes d'appui financier 2003-2004

Rappel des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur applicables aux ententes de services de garde

Rapport annuel de gestion 2001-2002

Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur les prestations familiales 2002

Situation des centres de la petite enfance et des garderies au Québec en 2001

Toujours chez-soi – Vivre en résidence privée avec services (versions française et anglaise)

Une couverture sur mesure – Info retraite nº 1, juin 2002

Famille et Enfance
Québec